



CATÓLICA
FACULDADE DE FILOSOFIA E CIÊNCIAS SOCIAIS

BRAGA

***DOS OITO AOS OITENTA
BULLYING SÉNIOR: EMERGÊNCIA E
PREOCUPAÇÕES ACERCA DE UM FENÓMENO
(DES)CONHECIDO***

Dissertação de Mestrado apresentada à
Universidade Católica Portuguesa para
obtenção do grau de mestre em **Serviço
Social**

Ana Lígia da Cunha

Sob a Orientação da Prof.^a Doutora **Alexandra
Patrícia Lopes Esteves**

Resumo

Bullying, termo comumente usado para descrever atos de agressão que ocorrem no contexto escolar, difere da agressão em geral na medida em que é um ato repetitivo, caracterizado por níveis de poder desigual entre vítima e agressor. Contudo, existem comportamentos que podem ser identificados como *bullying* que ocorrem numa variedade de contextos. Este estudo identifica a incidência, características e demais variáveis subjacentes à existência de *bullying* sénior entre os utentes institucionalizados do Lar de São José - Estrutura Residencial Para Pessoas Idosas (ERPI) da Santa Casa da Misericórdia de Montalegre. Recorremos à implementação de um protocolo de observação participante, à heteroadministração de questionários a sessenta utentes, para avaliar as suas experiências como vítimas, *bullies* ou espectadores e à realização de entrevistas a atores sociais chave. Os resultados obtidos atestam a existência de *bullying* sénior direto e indireto. Estes achados são de suma importância para a praxis e futura pesquisa acerca das dinâmicas sociais envolvidas neste fenómeno, assim como para a elaboração de programas de prevenção e estratégias de intervenção direcionados para o *bullying* sénior.

Palavras-chave: *bullying* sénior; ERPI; atores sociais; prevenção; intervenção

Abstract

Bullying, a term commonly used to describe acts of aggression that occur in the school context, differs from aggression in general in that it is a repetitive act, characterized by unequal levels of power between victim and aggressor. However, there are behaviors that can be identified as bullying that occur in a variety of contexts. This study identifies the incidence, characteristics and other variables underlying the existence of senior bullying among the institutionalized tenants of São José Retirement Home - Residential Structure For The Elderly (RSFE) of the Santa Casa da Misericórdia de Montalegre. We resorted to the implementation of a participant observation protocol, the heteroadministration of questionnaires, of sixty tenants, to evaluate their experiences as victims, bullies or bystanders and interviews conducted with key stakeholders. The results attest the existence of direct and indirect senior bullying. These findings are of great importance for practice and future research regarding the social dynamics involved in this phenomenon, as well as for the development of prevention programs and intervention strategies directed for senior bullying.

Keywords: senior bullying; RSFE; social actors; prevention; intervention

À minha Mãe,
Eterna saudade

Agradecimentos

A conclusão deste trabalho só foi possível pela pluralidade de contributos por isso, expresso a minha gratidão particularmente:

À Prof.^a Doutora Alexandra Patrícia Lopes Esteves por me ter presenteado com o privilégio da sua orientação;

Aos investigadores, Jerry Halberstadt e Robin Bonifas, por terem partilhado os achados das suas pesquisas no âmbito do *bullying* sénior;

Aos Corpos Gerentes, Colaboradores e Utentes da Santa Casa da Misericórdia de Montalegre, com especial ressalva aos entrevistados, pelos meios que me facultaram para a realização deste estudo;

Aos meus familiares, amigos e colegas pelo incentivo;

A cada um, o meu muito obrigada.

Índice geral

Resumo	I
Abstract.....	II
Dedicatória	III
Agradecimentos.....	IV
Índice geral	V
Índice tabelas.....	VII
Lista de abreviaturas e siglas	IX
Introdução	1
CAPÍTULO I - O PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO.....	4
1. Escolha do tema de investigação	4
2. Delimitação do problema de investigação	5
3. Objetivos da investigação	7
4. Estado da arte.....	8
4.1. <i>Bullying</i> : alguns conceitos funcionais.....	9
4.2. <i>Bullying</i> : definição e operacionalização do conceito	11
4.3. <i>Bullying</i> na escola.....	14
4.4. <i>Bullying</i> no trabalho	16
4.5. <i>Bullying</i> nos estabelecimentos prisionais.....	17
4.6. Cyberbullying.....	18
4.7. <i>Bullying</i> sénior nas estruturas residenciais para pessoas idosas	19
4.8. As diferentes tipologias do <i>bullying</i>	21
4.8.1. As diferentes tipologias do <i>bullying</i> : o caso específico do <i>bullying</i> sénior.....	22
4.9. Fatores intervenientes e abordagens explicativas do <i>bullying</i>	24
4.10. O <i>bullying</i> e seus intervenientes: vítima, agressor e espectador	29
CAPÍTULO II – MÉTODOS E TÉCNICAS DE INVESTIGAÇÃO	34
1. Metodologia de investigação	34
2. Técnicas de recolha de dados.....	35
2.1. Pesquisa bibliográfica e documental	35

2.2. Observação	37
2.3. Inquérito por questionário e inquiridos	39
2.4. Entrevista.....	40
2.4.1. Técnicas de amostragem: seleção dos sujeitos a entrevistar	41
CAPÍTULO III – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.	43
1. O perfil físico, psicológico e social dos protagonistas de <i>bullying</i>	43
2. <i>Modus operandi</i> do <i>bullying</i> sénior: as formas de agressão, sistematização e o padrão comportamental dos atores envolvidos	50
CAPÍTULO IV – O SERVIÇO SOCIAL NO <i>BULLYING</i> SÉNIOR	69
1. O <i>bullying</i> sénior e os segmentos de política social para a velhice	69
2. O papel do serviço social no <i>bullying</i> sénior: desafios à intervenção.....	74
3. Da investigação à prática: contributos para um referencial estratégico.....	78
Conclusão	83
Referências bibliográficas	89
Anexos	101
ANEXO A – Termo de consentimento informado	102
ANEXO B – Guião de entrevista semiestruturado - Vítima.....	103
ANEXO C – Guião de entrevista semiestruturado - Agressor	104
ANEXO D – Guião de entrevista semiestruturado - Espectador	105
ANEXO E - Guião de entrevista semiestruturado – Chefia Intermédia	106
ANEXO F – Grelha de análise de conteúdo – Entrevista Vítima.....	107
ANEXO G – Grelha de análise de conteúdo – Entrevista Agressor.....	106
ANEXO H – Grelha de análise de conteúdo – Entrevista Espectador	115
ANEXO I – Grelha de análise de conteúdo – Entrevista Chefia Intermédia.....	124
ANEXO J – Grelha de Observação	134
ANEXO K – Inquérito por questionário	137

Índice tabelas

Tabela 1. Distribuição da amostra quanto ao gênero	44
Tabela 2. Estatística descritiva da idade por gênero	44
Tabela 3. Distribuição da amostra quanto à faixa etária	45
Tabela 4. Distribuição da amostra quanto ao estado civil	45
Tabela 5. Distribuição da amostra quanto às habilitações literárias.....	46
Tabela 6. Distribuição amostra tempo permanência	46
Tabela 7. Bullying direto formas físicas sofridas - empurrar.....	51
Tabela 8. <i>Bullying</i> direto formas físicas sofridas – bater	51
Tabela 9. <i>Bullying</i> direto formas físicas sofridas - roubar	52
Tabela 10. <i>Bullying</i> direto formas físicas sofridas – ameaçar	52
Tabela 11. <i>Bullying</i> direto formas físicas não registradas	53
Tabela 12. <i>Bullying</i> direto formas verbais sofridas - proferir palavrões	54
Tabela 13. <i>Bullying</i> direto formas verbais sofridas - chamar nomes	55
Tabela 14. <i>Bullying</i> direto formas verbais sofridas – gozar	55
Tabela 15. <i>Bullying</i> direto formas verbais sofridas - críticas depreciativas à aparência	55
Tabela 16. Observação <i>bullying</i> direto agressão verbal insultar e/ou chamar nomes	56
Tabela 17. <i>Bullying</i> indireto sofrido – maledicência.....	57
Tabela 18. <i>Bullying</i> indireto sofrido – disseminação de boatos	57
Tabela 19. Observação <i>bullying</i> indireto maledicência e/ou disseminar boatos	57
Tabela 20. <i>Bullying</i> indireto sofrido - cessar e/ou fazer com que outros cessem a comunicação.....	58
Tabela 21. <i>Bullying</i> indireto sofrido - reserva de lugar/cadeira	59
Tabela 22. Observação <i>bullying</i> indireto - reserva de lugar/cadeira	59
Tabela 23. <i>Bullying</i> indireto formas não registradas	60
Tabela 24. Denúncia de atos de <i>bullying</i>	61
Tabela 25. Motivos para a não denúncia dos atos de <i>bullying</i>	61
Tabela 26. Perpetradores dos atos de <i>bullying</i>	62

Tabela 27. Tipo de vítimas observadas	62
Tabela 28. Tipo de agressores observados	63
Tabela 29. Tipo de espectadores observados	63

Lista de abreviaturas e siglas

CEE – Comunidade Económica Europeia

EA – Entrevista Agressor

ECI – Entrevista Chefia Intermédia

EE – Entrevista Espectador

ERPI – Estrutura Residencial para Pessoas Idosas

EV – Entrevista Vítima

HACCP – Hazard Analysis Critical Control Point

INE, I.P – Instituto Nacional de Estatística, Instituto Público

IPSS – Instituições Particulares de Solidariedade Social

ISS, I.P. – Instituto da Segurança Social, Instituto Público

NASW – National *Association of Social Workers*

NFEN – National Foundation for the Elderly of the Netherlands

RESS – Rede de Equipamentos e Serviços Sociais

SPSS – Statistical Package for the Social Sciences

OMS – Organização Mundial de Saúde

Introdução

O conhecimento científico diz respeito à (des)construção e descrição de um objeto de estudo que se define com base na correspondência ou relação entre um referencial empírico e um referencial concetual. Nem sempre é fácil determinar aquilo que se pretende pesquisar. Na senda de aprofundarmos a nossa diversidade intelectual, passível de se inscrever na multiplicidade de campos de intervenção e inserção profissional do serviço social, e uma vez que a questão da violência interpessoal assume um certo protagonismo e acarreta alguma preocupação pública, afigurou-se-nos como uma temática pertinente e atual. Todavia, apesar do tema da pesquisa que pretendemos tratar ser a violência interpessoal, o objeto de estudo que nos aprouve investigar situou-se dentro do subtipo de violência entre partes, incidindo especificamente no fenómeno do *bullying* sénior nas Estruturas Residenciais para Pessoas Idosas (ERPI).

O *bullying* é na atualidade um dos temas que tem suscitado a atenção de profissionais de várias áreas e o seu estudo sistematizado tem-se estendido a vários contextos da vida social. De uma significativa complexidade conceptual, o *bullying* diz respeito a uma forma de afirmação de poder interpessoal através da agressão, que possui três características principais: a intenção maliciosa de causar dano e ofensa; um carácter persecutório e repetitivo; e uma relação assimétrica de poder. Todavia, as definições de *bullying* e sua operacionalização variam de acordo com as escolas de pensamento predominantes e o desenho experimental aplicado.

Circunscrito durante anos às crianças em idade escolar, o *bullying* vê, na atualidade, alargar o seu leque analítico à infância, adolescência, idade adulta e à velhice, onde a operacionalização do fenómeno é feita não só em termos da relação entre pares no meio académico, mas também no meio laboral, prisional, tecnológico e de cuidadores formais. Assim, comportamentos passíveis de serem descritos como *bullying* podem ocorrer numa variedade de contextos sociais e relacionamentos, designadamente nas ERPI, visto apresentarem um contexto muito particular que encerra uma série de desafios às relações interpessoais onde o *bullying* se pode manifestar, não tanto como um fenómeno recente, mas, provavelmente, como algo pouco reconhecido. A originalidade aqui não se prende pelo tema, mas antes pela sua reconfiguração de modo a abarcar os atos de violência entre pares – *bullying* – nas ERPI.

O benefício em considerar certos comportamentos como atos de *bullying* reside no facto de possibilitar tecer comparações entre configurações e contextos o que poderá fomentar uma melhor compreensão do fenómeno, fornecer uma base para orientar a pesquisa continua e futura e até, ter implicações ao nível da elaboração e implementação de medidas de intervenção para a redução do *bullying*.

Para que uma investigação realmente aconteça, é necessário que se selecionem caminhos metodologicamente corretos. Nesta linha, procurámos traçar um desenho de investigação exequível e coerente que evitasse enviesamentos e garantisse a pureza e fiabilidade dos resultados obtidos. Consequentemente, optámos pelo método do estudo de caso e a implementação de uma abordagem mista. Para tal, fizemos recurso às técnicas de pesquisa bibliográfica e documental, à observação participante estruturada, ao inquérito por questionário, à entrevista semiestruturada com base na amostragem por intenção bem como, à análise estatística com o auxílio do aplicativo informático SPSS – Statistical Package for the Social Sciences e, à técnica de análise de conteúdo. Fizemos, ainda, uso de um inventário metódico de várias fontes de informação, como sendo livros, artigos publicados em revistas da especialidade, monografias, dissertações de mestrado e teses de doutoramento, *posters* e atas de congressos, bases de dados online, por se destacarem como recursos de referência de circulação corrente nos estudos sobre o *bullying*.

Na prossecução de evidenciar a complexa rede de interações dos principais fatores e enfoques tidos como fundamentais na análise dos paradigmas acerca deste do *bullying*, estruturámos a presente dissertação em quatro capítulos. O Capítulo I é dedicado ao problema de investigação, onde procedemos à delimitação e justificação do tema, objeto de estudo e objetivos, bem como à elaboração do estado da arte. Procurámos tecer uma aproximação concetual da noção de *bullying* mediante o afloramento de alguns conceitos-chave, teorias explicavas e demais configurações adstritas ao *bullying*.

O Capítulo II trata da metodologia adotada. Nele descrevemos pormenorizadamente os métodos e técnicas utilizadas durante o estudo, a fim de fundamentarmos a coerência do desenho de investigação selecionado. No Capítulo III, tratámos da apresentação e discussão dos resultados. Neste capítulo procurámos relacionar os objetivos atingidos com os recursos usados, assim como proceder à análise dos resultados em função da problemática delimitada com a finalidade de identificar as

ocorrências, características, fatores causais, efeitos e demais variáveis subjacentes à existência de *bullying* sénior. O IV e último Capítulo foi reservado ao serviço social na área do problema. Procurámos tocar algumas questões das políticas sociais – por julgarmos constituírem um dos instrumentos de trabalho do serviço social – e alertámos para o papel preponderante do serviço social na facilitação de novos e ajustados processos de intervenção, perante um problema social emergente, tendo avançado com sugestões para a elaboração de um referencial estratégico para prevenção de práticas de *bullying* sénior.

Conhecedores das insuficiências da presente investigação, esperamos, pelo menos, ter colaborado para o alargar do escopo analítico sobre o *bullying* e contribuído para a consciencialização acerca de um fenómeno que evolui com os tempos, passível de flagelar um sem número de indivíduos e de se inscrever numa multiplicidade de contextos – do recreio escolar ao lar de terceira idade, dos oito anos aos oitenta.

CAPÍTULO I - O PROBLEMA DE INVESTIGAÇÃO

1. Escolha do tema de investigação

De forma muito simplista, um tema é um assunto que se deseja desenvolver. É aquilo de que se vai tratar. Do mesmo modo, o tema de uma investigação é o assunto que diz respeito ao campo de saberes dentro do qual pretendemos investigar. Daí que a escolha do objeto de estudo compreenda, normalmente, a etapa inicial de um projeto de investigação, visto ter uma influência significativa na determinação do desenho metodológico.

A sua eleição está muitas vezes relacionada com a área de interesse do investigador, a sua experiência de vida, ou até com condicionalismos causados por circunstâncias institucionais. É com base na escolha do tema que é possível satisfazer os desejos e necessidades, pessoais e sociais, do investigador. Pelo que, para a investigação que desenvolvemos, nos aprouve eleger a temática da violência interpessoal¹. Julgamos que o objeto de estudo selecionado alude a um assunto pertinente, atual e de interesse social. Esta escolha deriva de três critérios chave, a saber: *i.* a familiaridade com o tema – afigura-se vantajoso desenvolver um trabalho que se enraíze na experiência anterior adquirida através da prática profissional; *ii.* a afinidade com o tema – só pela motivação pessoal ou gosto pelo tema se torna exequível desenvolver uma boa investigação; *iii.* a rentabilização de recursos – tivemos uma comedida facilidade na captura dos meios necessários à realização da investigação (Baptista & Sousa, 2013).

Inicialmente, só nos foi possível identificar um tema que despertou a nossa curiosidade e se relacionava com a forma como podíamos problematizar aquilo que nos rodeia. Mas, após esta demarcação, urgiu identificar a problemática que queríamos estudar (Azevedo & Azevedo, 2008). Sobre um mesmo objeto podem-se formular distintos problemas de investigação. Ressalve-se, no entanto, que, apesar do problema e a temática de investigação se relacionarem, são elementos diferentes. O problema é a

¹ Conceito desenvolvido pela Organização Mundial de Saúde (OMS) em 2004 “defines interpersonal violence to include violence between family members and intimates, and violence between acquaintances and strangers that is not intended to further the aims of any formally defined group or cause. Within the broad category of interpersonal violence, family and partner violence includes child abuse, intimate partner violence and elder abuse. Acquaintance and stranger violence includes stranger rape or sexual assault, youth violence, violence occurring during property crimes and violence in institutional settings such as schools, workplaces and nursing homes. Self-directed violence, war, state-sponsored violence and other collective violence are specifically excluded from these definitions” (Waters, et al., 2004, pp. 2-3).

questão para a qual desejamos saber a resposta que buscamos através da investigação. E é pela problematização do objeto e da realidade que é possível iniciar uma investigação. É necessário, portanto, formular e delimitar claramente um problema, cujas possibilidades exploratórias exibam exequibilidade, a importância atual e contributos para os grupos de interesse e aplicação prática (Pocinho, 2012).

2. Delimitação do problema de investigação

Uma investigação, esteja ela assente no paradigma positivista ou interpretativista/construtivista, envolve sempre um problema que se pretende resolver, um fenómeno que se ambiciona entender. O problema tem por função focalizar a atenção para o fenómeno concreto em análise e guiar a investigação. De acordo com Baptista e Sousa (2013, p. 18), o problema de investigação consiste em "formular de maneira explícita, clara, compreensível e operacional, a dificuldade com a qual nos deparamos e à qual queremos dar resposta".

A investigação que ora apresentamos foi desenvolvida no campo da já cita violência interpessoal, centrando-se na identificação e compreensão das práticas de *bullying* sénior entre pares – um subtipo de violência entre pares – e esteve inserida no contexto das vivências de sessenta utentes residentes da Estrutura Residencial para Pessoas Idosas da Irmandade da Santa Casa da Misericórdia de Montalegre (de ora em diante designada de Lar de S. José ou ERPI), população alvo do estudo. Dito de uma forma mais clara, a proposição que lançámos como problema de investigação foi: identificar a incidência e as características subjacentes à existência de *bullying* sénior entre um grupo de idosos institucionalizados.

As motivações por detrás do problema de investigação escolhido provêm não só dos critérios traçados para a área temática - critérios de familiaridade, afinidade e recursos – mas também pelo facto de o *bullying* sénior constituir um fenómeno social pouco explorado. Pese embora exista um vasto acervo de produção académico-científico acerca da violência interpessoal, a tipologia do *bullying* entre pares seniores, ao que pudemos apurar, ainda não foi o suficientemente estudada sendo que as fontes

bibliográficas – específicas – estrangeiras são extremamente diminutas e a nível nacional são, ao que verificámos, inexistentes.

A noção de *bullying* pode ser utilizada para descrever comportamentos exibidos numa multiplicidade de relações e contextos sociais que se estendem ao longo da vida uma vez que muitos dos comportamentos se assemelham, ressaltando-se, no entanto, que se reconhece a existência de comportamentos que são mais infaustos, em termos comparativos, entre as diferentes faixas etárias e contextos. Não obstante a disparidade de terminologias e de contextos de investigação, na essência trata-se de comportamentos que se revestem de particularidades, antecedentes e consequências semelhantes. Com isto, não se advoga a redução da noção de *bullying* à sua definição tradicional assente no contexto escolar mas antes que se tenha em consideração que os aspetos que têm em comum se afiguram como uma frutuosa base para produzir outros achados e conhecimentos (Monks, & Coyne, 2011).

Assim, movidos pelo desejo de produzir algum conhecimento que seja, no mínimo, passível de aprofundar a nossa diversidade intelectual e se inscrever na multiplicidade de campos de intervenção e inserção profissional do Serviço Social e, não descurando a já denunciada escassez de estudos e fontes bibliográficas específicas, optámos por enveredar numa pesquisa sobre o *bullying* sénior. Julgamos que este estudo, por visar tratar o fenómeno do *bullying* na sua vertente sénior, se reveste de alguma relevância, não só porque contribuirá para os já citados objetivos profissionais de quem ora se anuncia como seu proponente, como também, e de muito maior relevo, irá preencher um vazio existente no conhecimento científico. E, possivelmente – ainda que reconheçamos que o faremos de forma incipiente – abriremos também caminho para futuramente se aprofundar outras abordagens na área, possibilitando a aplicação prática de soluções conhecidas, ou outras a desenvolver, a situações problemáticas emergentes.

Partindo-se desta noção, e socorrendo-nos das considerações de Langeveld (1965), aportadas por Bell (2008, p. 36) – acerca dos estudos em educação mas que julgamos ser legítimo a sua utilização para estabelecer uma analogia com os estudos de Serviço Social – os estudos em Serviços Social "constituem uma "ciência prática" na medida em que não queremos apenas conhecer factos e compreender as relações em nome do saber, mas também pretendemos conhecer e compreender com o objetivo de sermos capazes de agir e de agir "melhor" que anteriormente".

Escorados em tais propósitos, foi necessário demarcarmos os limites do trabalho. Num projeto de tão minguado espaço temporal, não foi possível fazer tudo. Foi imprescindível estabelecer da forma mais simples e clara possível os objetivos do estudo para que pudéssemos avançar de forma ordenada sobre as complexidades da realidade social.

3. Objetivos da investigação

Independentemente do domínio temático em apreço, a investigação tem por objetivo essencial expandir as fronteiras do conhecimento existente, gerar informação que possa contribuir para uma melhor compreensão de determinado fenómeno social (Coutinho, 2013; Oliveira, 2013). Mas é sabido que qualquer intento de abordar a realidade social estará fadado a arcar com as particularidades da sua configuração, isto é, com a sua complexidade. Não é possível, por isso, tratar todas as especificidades de um dado fenómeno social, pelo que é necessário proceder, com clareza e simplicidade, à delimitação daquilo que se quer atingir com estudo, ou seja, traçar os objetivos da investigação. De acordo com Baptista e Sousa (2013, p. 26), os objetivos correspondem ao "produto final que o projeto quer atingir. Citando assim o que se quer alcançar na investigação a longo prazo". Para o estudo que ambicionámos desenvolver, traçámos os seguintes objetivos:

- Identificar a incidência, as características e demais variáveis subjacentes à existência de *bullying* sénior entre um grupo de idosos institucionalizados;
- Diagnosticar os possíveis fatores causais e efeitos do *bullying* sénior entre os idosos institucionalizados no Lar de S. José;
- Promover a consciencialização dos interventores chave do Lar de S. José (utentes, familiares, trabalhadores/chefias) da problemática do *bullying* sénior;

- Contribuir para a elaboração de um referencial estratégico para prevenção de práticas de *bullying* sénior no Lar de S. José.

Para que a investigação fosse passível de contribuir para a criação de algum conhecimento, foi importante fazer uma análise do que já fora investigado na área temática escolhida, para identificar e cumprir objetivos que pudessem vir a ser complementares (Baptista & Sousa, 2013). Logo, careceu saber o estado do conhecimento em que se encontrava a nossa investigação. Havia que, portanto, proceder à revisão da literatura ou ao também denominado estado da arte.

4. Estado da arte

Em qualquer investigação, seja qual for a sua dimensão, é de crucial importância conhecer o que já se sabe sobre a questão de fundo, eleita como tema central, a fim de se poder dar um contributo que seja passível de ser original e útil. Neste sentido, consultámos, com o recomendado grau de seletividade, o que a comunidade científica produziu sobre o tema, ou seja, caracterizámos o correspondente estado da arte. Mediante a realização do estado da arte ser-nos-ia possível potenciar a credibilidade da investigação e localizar questões que ainda se encontravam em aberto para sobre elas desenvolver trabalho suscetível de ser inédito (Bell, 2008; Baptista & Sousa, 2013; Coutinho, 2013; Oliveira, 2013).

Na linha de pensamento dos autores Baptista e Sousa (2013, p. 34), os objetivos principais da revisão da literatura são "contextualizar o estudo, dando-lhe importância comparativa, alargar os horizontes do estudo e estabelecer prioridades para as pesquisas".

Na última década, tem aumentado, tanto nas investigações científicas, quanto na divulgação de artigos, a literatura acerca do *bullying*, como temática que fustiga cada vez mais as vivências escolares. Porém, estas vivências não são circunscritas à escola, elas alastram-se a outros contextos (Barros, 2010). Seguidamente, daremos conta do quadro global de referência útil para a compreensão e delimitação das várias configurações do *bullying* presentes na literatura revisada.

4.1. *Bullying*: alguns conceitos funcionais

Afigura-se pertinente a alusão (ainda que bisonha e sucinta) a alguns conceitos tidos como fundamentais para a análise do *bullying*. Sem se atribuir qualquer primazia à ordem pela qual os conceitos serão afluídos, aportaremos a noção de violência, agressão e poder, uma vez que se relacionaram semanticamente.

Olweus (1999, cit. Martins, 2005) sugere que se faça a distinção entre os conceitos de *bullying*, agressão e violência. Segundo o autor, na violência ou no comportamento violento, é utilizada sempre a força ou o poder físico sobre outrem, isto é, o agressor serve-se do seu corpo ou de um objeto para infligir dano físico a terceiros. Deste modo, o *bullying* e a violência seriam demonstrações distintas de conduta agressiva que se poderiam justapor em certas situações (e. g., *bullying* físico e direto). Seguindo esta ideação, o *bullying* pode ser percebido como um elemento constituinte de um padrão de comportamento agressivo mais lato que inclui a conduta antissocial e a transgressão sistemática de regras.

Com uma conceitualização que abrange uma gama mais ampla de cenários, a Organização Mundial de Saúde define a violência como "The intentional use of physical force or power, threatened or actual, against oneself, another person, or against a group or community, that either results in or has a high likelihood of resulting in injury, death, psychological harm, maldevelopment or deprivation"² (Krug et al., 2002, cap. 1, p. 5). Esta definição, vem ampliar a natureza do ato violento e expandir o entendimento convencional acerca da violência incluindo, não só, a violência física, mas também, os atos que resultam de uma relação de poder (e.g., ameaças, intimidação, negligência e todos os tipos de abuso físico, sexual e psicológico por parte de superiores hierárquicos ou outros).

Loeber e Hay (1997 cit. Martins, 2005, p.94) definem a conduta antissocial ou agressiva como aquela que inflige dano físico ou psicológico ao outro; e/ou perda ou dano de propriedade podendo ou não constituir uma infração às leis vigentes. Outros autores fazem a distinção entre dois subtipos de violência ou agressão, a saber: a agressão recativa ou expressiva que se caracteriza por um alto nível de tensão e

² "O uso intencional da força física ou do poder, real ou em ameaça, contra si próprio, outra pessoa, ou contra um grupo ou comunidade, que resulte ou tenha uma alta probabilidade de resultar em lesão, morte, dano psicológico, mau desenvolvimento ou privação" (Krug et al., 2002, cap. 1, p. 5, tradução nossa).

exaltação do ânimo que desencadeia uma explosão emocional face à incapacidade dos indivíduos para lidar com as situações; e a agressão instrumental ou proactiva que é desencadeada pela perspectiva dos resultados que o indivíduo espera vir a obter (Martins, 2005).

Tanto a definição de violência como a de agressão são multidimensionais, requerendo informação específica sobre o intuito da ação, a sua forma, intensidade, o que a despoletou, e o historial interpessoal dos atores – vítima e agressor. Assim, as implicações provenientes da agressividade são tão complexas quanto a sua definição. A agressividade humana manifesta-se em distintas formas e em diferentes contextos. Segundo Ramírez (2001), esta pode ser definida como um qualquer comportamento que visa ferir alguém, física ou psicologicamente. Hawley e Vaughn (2003) apresentam a noção de que os comportamentos agressivos se configuram como uma função evolutiva e adaptativa no ganho de estatuto social e mais-valias sociais, ou provenientes do grupo de pares.

Perante o significativo número de teorias que se formulam para explicar e dar solução à agressividade, denota-se uma divisão categórica entre as que propõem que a origem da agressividade está nos impulsos internos do indivíduo (é algo inato) e aquelas que sustentam que a sua origem se situa no meio ambiente que rodeia o sujeito, propondo desta forma que a agressão é uma reação perante determinados acontecimentos. Contudo, reiteramos que o fenómeno da agressividade é complexo e, como tal, para que possa ser analisado na sua essência, é necessário considerar a situação ou estímulo que a provoca, o ambiente em que ocorre e os aspetos internos ou traços de personalidade dos sujeitos.

A confluência concetual entre violência e poder remete o primeiro para o campo semântico do segundo. Sebastião et al. (1999, p.123) definem a violência como “uma relação de poder que, pretendendo-se irreversível, visa a constituição dum estado de dominação; é uma relação social em que a coação é imperativa, “obedece-se não se podendo deixar de obedecer”, condicionando as possibilidades de reverter a relação que é de força. Na interpretação dos autores, uma relação de poder varia entre a simetria ou a complementaridade consoante a relação social se estabeleça sob a influência da igualdade ou desigualdade entre os agentes sociais. Já Hawley et al. (2007), na sua análise do poder, o definem como a capacidade de influenciar o Estado e o

comportamento dos outros em virtude do controlo social e recursos materiais. Tendo em conta esta linha conceptual, o poder é então um mecanismo de dominação social.

A clarificação destes conceitos reivindica a já referida compreensão multidimensional dos fenómenos. Isto é, ter em conta a diversidade de situações, a elevada variação dos contextos onde estas se desenrolam, as causas e os significados que os diferentes atores sociais atribuem às suas ações.

4.2. *Bullying*: definição e operacionalização do conceito

Na produção científica de âmbito internacional, a violência entre pares é geralmente denominada de *bullying*³. Contudo, na Finlândia, Suécia e Noruega o termo *bullying* ou *bully/victim* foi inicialmente identificado como *mobbing*⁴. Já na França denomina-se de *harcèlement quotidien*, na Itália de *prepotenza* ou mesmo *bullismo*, no Japão de *ijime*, na Alemanha de *aggressionen unter schülern* e, na Espanha *intimidación, maltrato e violencia*. Etimologicamente a palavra *bullying* é um verbo que deriva do adjetivo inglês *bully* que significa valentão, tirano (Chalita, 2008; Pereira, 2002).

O fenómeno do *bullying* apresenta-se no panorama linguístico nacional desprovido de uma tradução consensual do termo, pelo que se adota a nomenclatura anglo-saxónica. Em parte, tal fica a dever-se à panóplia de conceitos que lhe estão funcionalmente ligados e, também, devido à ausência de uma única palavra cujo significado consiga abarcar tanto os traços de personalidade dos indivíduos que estão associados aos acontecimentos agressivos, quanto as características que tais comportamentos assumem (Pereira, 2002). Sebastião, Alves e Campos (2003), atestam esta dificuldade terminológica fazendo referência à cogitação de alguns autores que avançam com uma tradução do conceito de *bullying*, em Portugal, que se aproxima das expressões, abusar de colegas, vitimizar, intimidar, violência na escola, coação, agressão sistemática e intencional entre pares, entre outros.

3 Esta expressão pode traduzir-se por vitimação e/ou intimidação entre pares ou por maus tratos entre iguais (Martins, 2005).

4 "*Mobbing* é frequentemente confundido com o *bullying* e, apesar de partilhar algumas características do *bullying* é uma forma distinta de abuso interpessoal. O *mobbing* ocorre em todas as formas organizacionais (escolas, trabalho, organizações de condóminos, etc.) e pode ter impacto em qualquer pessoa. Ao contrário do *bullying* o *mobbing* é um fenómeno sistemático que envolve a ação recíproca de comportamentos e dinâmicas organizacionais, grupais e individuais. O *mobbing* inclui sempre uma dinâmica organizacional e envolvimento, o *bullying* não. O *mobbing* resulta em danos para as vítimas mas é um problema de saúde que não é reconhecido (Duffy & Sperry, 2012).

Tal cenário denuncia dificuldades numa consensual uniformização da operacionalização do conceito. Ou seja, os diversos autores que se têm debruçado sobre a investigação do *bullying* não operacionalizam o conceito sempre da mesma forma. No concernente aos comportamentos abrangidos pelo fenómeno, uns só abordam a violência física, outros referem-se à verbal e à psicológica, sendo reduzido o número daqueles que se referem à violência sexual. Em termos do número de intervenientes, nem todos especificam que a provocação e a vitimização podem ocorrer em grupo ou individualmente. E no que diz respeito à duração dos comportamentos também não há univocidade (Carvalhosa, Lima, & Matos, 2001).

Termo cunhado pelo psicólogo norueguês Dan Olweus em 1978 (Carrera, DePalma, & Lameiras, 2011), o *bullying* é constituído pela soma de diversas características, consequências e variáveis sociais e individuais que incluem, com algumas distinções de país para país, a intimidação, gozo, abuso, insulto, provocação, rejeição, violência, perseguição, agressividade, prepotência, atormentar, maus tratos, egoísmo, entre muitos outros. Todos estes vocábulos, e outros afins que não foram elencados, fazem referência a alguma característica ou comportamento incluído no conceito de *bullying*, mas sem abrangê-lo no seu todo. Consequentemente, a palavra *bullying* passou a ser utilizado num grande número de países com o fim de facilitar a sua classificação, reconhecimento e diagnóstico, passando a ser um conceito empregado pela comunidade científica para referir determinadas relações de violência de cariz físico ou psicológico, entre colegas em diferentes ambientes e contextos (Antunes, 2008).

Uma vez que, o *bullying* tem sido conceptualizado de várias formas e até certo ponto, a escolha terminológica, bem como, a sua significância, conotações e implicações, variam de acordo com o contexto cultural de análise (Carrera, DePalma, & Lameiras, 2011), seguidamente, com o intuito de entender o significado subjacente ao conceito, passaremos a aflorar algumas das definições de *bullying* presentes na literatura revisada.

Segundo Olweus (1993) o *bullying* é definido como a deliberada e repetida exposição, ao longo do tempo, a ações negativas por parte de uma pessoa ou grupo de pessoas com um estatuto mais elevado ou mais força do que a vítima que é percecionada como sendo incapaz de se defender. Tais ações negativas podem-se traduzir, segundo o autor, em contactos físicos, – como sendo a agressão – verbais – por

exemplo insultos, – e sociais – como o caso da exclusão social. Para Smith (2002), o *bullying* ou intimidação é geralmente visto como um subconjunto dos comportamentos agressivos, sendo caracterizado pela sua natureza repetitiva e por um desequilíbrio de poder. Ainda nesta linha Smith e Sharp (1994) definem o *bullying* como sendo o abuso sistemático de poder.

O *bullying* é um ato ou série de atos negativos, abusivos, frequentemente agressivos ou manipulativos, baseados numa relação de poder assimétrica, praticados por um ou mais indivíduos contra uma pessoa ou pessoas que normalmente ocorre ao longo do tempo. Ressalve-se, no entanto, que aqueles que cometem o *bullying* com regularidade também o possam, ocasionalmente, levar a cabo mediante uma ação pontual. De cariz frequentemente organizado, sistemático e latente, o *bullying* é, por vezes, oportunístico mas, uma vez iniciado, é provável que continue a ser praticado, podendo vir a ferir a vítima física, emocional e psicologicamente (Sullivan, Cleary, & Sullivan, 2004).

Para Carvalhosa, Lima, e Matos (2001) o *bullying* é um comportamento cuja ocorrência não é isolada nem pautada pela ocasionalidade, mas antes por um carácter crónico e regular que objetiva provocar mau estar na vítima e ganhar controlo sobre esta que é vista pelo agressor como um alvo fácil. Inequivocamente o *bullying* ou intimidação de colegas ou pares é um fenómeno de múltiplas topologias encarado usualmente, segundo os autores citados por Zaine, Reis, & Padovani como um “subtipo de violência, sendo definido como uma forma de agressão em que um ou mais indivíduos ameaçam outros física, psicológica e/ou sexualmente de maneira repetida por um período determinado de tempo (...). Assim, suas principais características são a intencionalidade do ato, ocorrência por tempo prolongado e desequilíbrio de poder físico, psicológico ou social entre os indivíduos” (Batsche & Knoff, 1994; Orpinas & Horne, 2006; e Pinheiro, 2006 cit. Zaine, Reis, & Padovani, 2010, p. 376).

Pese embora o facto de não existir uma definição universal de *bullying* denota-se na literatura acerca da temática que a definição apontada por Olweus é a mais vastamente aceite e difundida na comunidade científica. Um significativo número de pesquisadores incluem na sua mensura e descrição do *bullying* os três componentes da definição aportada por Olweus: comportamento agressivo e negativo ou uma ofensa intencional; o comportamento é perpetrado repetidamente com significativa duração temporal; o comportamento ocorre no seio de relações interpessoais caracterizadas por

um desequilíbrio de poder (Givens, 2009; Stadler & Martins, 2011). No entanto há autores que advogam que o comportamento não tem necessariamente de ser repetido para se tratar de *bullying*, segundo os defensores desta perspetiva um ato isolado ou pontual pode ser tão prejudicial e perturbador para a vítima que esta depois vive acercada pelo medo de tal ato poder voltar a acontecer (Monks, & Coyne, 2011).

Os contributos dos diversos autores acima citados, para atentar uma conceptualização do *bullying*, radicam numa tradição mais voltada para a operacionalização do termo baseado essencialmente no contexto escolar. Contudo, ainda que a esmagadora maioria dos estudos publicados sobre o *bullying* tenham o seu foco incidido no *bullying* escolar há, ainda que em estado embrionário, um crescente corpo teórico que evidencia o facto de comportamentos passíveis de serem descritos como *bullying* poderem ocorrer numa variedade de contextos sociais e relacionamentos. Circunscrito durante anos às crianças em idade escolar o *bullying* vê na atualidade o alargar do seu leque analítico à infância, adolescência, idade adulta e à velhice onde a operacionalização do fenómeno é feita não só em termos da relação entre pares no meio académico, mas também, no meio laboral, prisional, tecnológico, na orientação sexual e de cuidadores formais (Monks, & Coyne, 2011). Isto é, este sistemático abuso de poder como descrito por Smith e Sharp (1994) pode ser visto ao longo da vida, – desde a idade pré-escolar à ancianidade – no seio de relações diferentes, – entre colegas, empregadores, assalariados, etc. – e numa variedade de contextos – escolas, estabelecimentos prisionais, no local de trabalho, *cyberbullying* e nas ERPI (Monks, & Coyne, 2011).

4.3. *Bullying* na escola

Os primeiros estudos sobre *bullying* foram efetuados pelo já citado Dan Olewus, na Noruega, em diversas escolas da Escandinávia, nos finais da década de setenta e ao logo da década de oitenta, do passado século. Outros estudos surgiram mais tarde, noutros países, como na Grã-Bretanha, nomeadamente por Smith (2002), que veio salientar diferentes formas de atuação no *bullying*. Em Portugal podemos destacar, entre outros, o estudo efetuado por Pereira (2001) sobre este fenómeno (Barros, 2010).

Como já salientámos, segundo Olweus (1993), o *bullying* é definido como a deliberada e repetida exposição, ao longo do tempo, a ações negativas por parte de uma pessoa ou grupo de pessoas com um estatuto mais elevado ou mais força do que a vítima que é percecionada como sendo incapaz de se defender. Tais ações negativas podem-se traduzir, segundo o autor, em contactos físicos (e. g., agressão), verbais (e. g., insultos) e, sociais (e. g., exclusão social). Para Smith (2002), o *bullying* ou intimidação é geralmente visto como um subconjunto dos comportamentos agressivos, sendo caracterizado pela sua natureza repetitiva e por um desequilíbrio de poder. Ainda nesta linha, Smith e Sharp (1994) definem o *bullying* como sendo o abuso sistemático de poder. Isto significa que o *bullying* não é uma luta entre iguais, mesmo quando ocorre entre pares (Barros, 2010).

A importância deste fenómeno em meio escolar reside no impacto que exerce sobre o clima da escola, o sucesso, a autoestima, as alterações de personalidade e demais consequências físicas ou psicológicas que terão reflexo nos resultados escolares como por exemplo, o absentismo, isolamento, abandono escolar, etc. (Barros, 2010). Podendo assumir diferentes modos, para Smith (2002, p. 211), trata-se também de *bullying* quando "uma criança é ameaçada, quando lhe batem, a empurram, a fecham num quarto, quando esta recebe mensagens injuriosas ou maldosas (...) uma criança que é vítima de troça maldosa e contínua é vítima de *bullying*. Pelo contrário, não se trata de *bullying* quando duas crianças de força igual lutam ou discutem".

Os estudos realizados sobre o *bullying* nas escolas têm abordado, ainda que com parca incidência, esta problemática na sua componente homofóbica e racista. Apesar do *bullying* poder atingir qualquer pessoa, aqueles indivíduos que, por um qualquer motivo, aos olhos da maioria vigente, fogem ao padrão dito normal ou mais amplamente aceite, são aqueles cuja probabilidade de virem a ser vítimas de *bullying* aumenta exponencialmente.

O *bullying* racista tem sido descrito numa série de contextos e a maior parte da violência de índole racista tem sido levada a cabo por jovens adultos (Cleaver, Cawson, Gorin, & Walker, 2009). Qureshi (2013) indica que oficialmente o termo *bullying* racista se refere a uma variedade de comportamentos ofensivos, tanto físicos como psicológicos, que fazem com que o indivíduo se sinta indesejado, marginalizado e excluído, impotente ou inútil por causa da sua cor, etnia, cultura, credo, estatuto ou origem nacional. A pesquisa sobre esta matéria confirma que o insulto é o ato mais

praticado neste tipo de *bullying*. De qualquer forma, o *bullying* racista pode revestir-se de várias formas. Pode ser pessoal e direto (e. g., injúrias), social e discriminatório contra um grupo e pode ser institucional.

Aqueles cuja sexualidade é percecionada com sendo diferente, ou cuja identidade de género ou comportamento diverge do seu sexo biológico, são especialmente vulneráveis. O *bullying* com base na orientação sexual percecionada ou identidade de género é um tipo de *bullying* específico que se denomina de *bullying* homofóbico (United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization, 2012).

Besag, Duncan e Rivers (2007) alertam para o facto de o *bullying* homofóbico não afetar apenas os homossexuais, mas atingir também aqueles que não se coadunam como o estereótipo de género. Rapazes fisicamente subdesenvolvidos, comparados com os seus pares, tímidos ou que não se interessem pelo desporto ou que estejam ligados às artes, são frequentemente rotulados de homossexuais. Entre o sexo feminino, as raparigas que são acérrimas adeptas do desporto, que não expressam o seu interesse pelo sexo oposto ou que têm peso a mais e não utilizam uma indumentária que evidencie a sua figura curvilínea poderão igualmente ser vítimas de *bullying* homofóbico sendo frequentemente apelidadas de lésbicas.

De acordo com estes autores (Besag, Duncan, & Rivers, 2007), o *bullying* homofóbico é uma qualquer forma de agressão física, emocional ou social cometida contra um sujeito em razão da sua orientação sexual percebida, ou cujo comportamento não seja típico do seu género. Este tipo de *bullying* é de difícil identificação, sendo o insulto, provavelmente, o ato que mais lhe é associado. Contudo, o abuso físico e emocional também são comuns.

4.4. *Bullying* no trabalho

Durante os anos noventa, o conceito de *bullying* no trabalho ganhou expressão na população trabalhadora da Europa e na comunidade académica. Foram publicados uma série de livros e artigos, em várias línguas, e o interesse do público sobre esta matéria espalhou-se de país em país. O *bullying*, *mobbing*, ou perseguição no trabalho passou de tabu a um dos tópicos de pesquisa mais sonantes da década de noventa.

Contudo, ressalve-se, que é a partir do ano 2000, que as publicações acerca deste fenómeno ganham maior expressão (Cooper, Einarsen, Hoel, & Zapf, 2011).

Cooper et al. (2011) referem que o *bullying* no trabalho adota uma multiplicidade de formas e causas. Mas no seu nível mais básico trata-se do maltrato sistemático de um subordinado, colega, ou superior hierárquico que continuado poderá causar problemas de natureza social, psicológica e psicossomática na vítima. Namie e Namie (2009) acrescentam que o *bullying* no trabalho toma a forma de abuso verbal, condutas ou comportamentos que são humilhantes, ameaçadoras ou intimidantes e formas de sabotagem que impedem a realização do trabalho ou ainda, uma combinação das três.

4.5. *Bullying* nos estabelecimentos prisionais

O *bullying* nos estabelecimentos prisionais é particularmente preocupante. A pesquisa nesta área, à semelhança de outras que tocam o *bullying*, foi influenciada pela literatura produzida sobre o *bullying* escolar e, curiosamente não por aquela produzida para o contexto laboral. As definições de *bullying* que radicam da produção de base escolar, sumarizadas e ainda que não universalmente aceites, indicam, que para um dado comportamento ser considerado *bullying* terá de conter uma agressão física, psicológica ou verbal que visa atormentar ou prejudicar propositadamente a vítima, ser reiterada e não provocada pela vítima e, envolver uma relação de poder desigual. Contudo, Ireland (2005) argumenta que a agressão não tem de ser repetida para que se classifique de *bullying*. Segundo o autor, no contexto prisional, o medo de ser agredido é de maior importância na determinação da existência de *bullying*, do que a agressão em si.

Por outro lado, Rigby (2002), na sua compilação de contributos de vários autores, enumera uma lista de tipos de comportamentos de *bullying* praticados no espaço prisional, designadamente, agressões físicas e verbais, roubo de artigos pessoais, ameaças ao prisioneiro ou seus familiares, intimidação, mexericos e/ou difamações, ostracismo, abuso sexual, travessuras e coação no sentido de fornecimento de

estupefacientes. De acordo com o mesmo autor, o *bullying* nas prisões reveste-se de características particulares que obrigam ao alargamento do conceito. A título ilustrativo, o autor faz referência ao "taxing" como uma forma de *bullying* especificamente prisional. Trata-se de uma prática que se traduz na quotização dos reclusos novinhos onde lhe são retirados certos bens para pagamento da quota ou taxa. Ireland (2005) dá o exemplo do "baroning" – uma forma de contrabando com contornos de extorsão mas que não é assente numa relação assimétrica de poder – que à luz da definição do *bullying* escolar não reúne os critérios de identificação das práticas de *Bullying*. Todavia, na perspetiva dos reclusos e carcereiros, é considerado *bullying*.

Ancorados ainda nas considerações de Rigby (2002), alertamos para o facto de o termo *bullying*, em si, poder, perante os reclusos, revestir-se de uma conotação demasiadamente infantil, o que, por sua vez, levará a um certo enviesamento na medição do fenómeno visto as vítimas e os agressores não se identificarem com práticas associadas às crianças e como tal não denunciando nem admitindo tais acontecimentos.

4.6. Cyberbullying

Neto (2005) acresce uma outra tipologia conhecida como *cyberbullying* ou *cyber bullying*. *Cyberbullying* ou que alguns apelidam de "Internet aggression", "Internet bullying", ou "digital harassment" (Colt, Meyer, & McQuade, 2009) trata-se do uso das tecnologias da informação e comunicação (e. g., e-mail, redes sociais como o *facebook*, *twitter* entre outras, *smartphones*, etc.) “como recurso para a adoção de comportamentos deliberados, repetidos e hostis, de um indivíduo ou grupo, que pretende causar danos a outro(s)” (Neto, 2005, p.166).

Na perspetiva de Chalita (2008) o *cyberbullying* difere de outras tipologias de *bullying* somente no que diz respeito aos meios utilizados pois, o intento de causar dano e sofrimento à vítima está igualmente patente. Esta espécie de *bullying* ocorre na vasta e globalizada rede da internet o que a torna muito eficaz na prática do *bullying* indireto, pois, o ritmo de propagação das agressões (difamações, invasão da privacidade, insultos, etc.) ocorre de forma instantânea, envolvendo um grande número de pessoas

em escassos segundos atingindo dimensões incalculáveis. Esta perversidade virtual, como apelidada pelo autor, realiza-se frequentemente de forma anónima por meio de mensagens de correio eletrónico, *blogs*, *fotoblogs*, sites de relacionamento, etc.

O termo *cyberbullying* não existia antes do ano de 2000. Antes desta data, não havia necessidade de uma palavra que descrevesse este tipo de *bullying*. Desde então, a Internet tornou-se parte da vida de um grande número de pessoas. O *cyberbullying* está em constante mutação na medida em que evolui em função das novas tecnologias e meios de comunicação eletrónica (Hunter, 2012). Na perspetiva de Chalita (2008), o *cyberbullying* difere de outras tipologias de *bullying* somente no que diz respeito aos meios utilizados, pois o intento de causar dano e sofrimento à vítima está igualmente patente. Esta espécie de *bullying* ocorre na vasta e globalizada rede da internet o que a torna muito eficaz na prática do *bullying* indireto, pois, o ritmo de propagação das agressões (difamações, invasão da privacidade, insultos, etc.) ocorre de forma instantânea, envolvendo um grande número de pessoas em escassos segundos, atingindo dimensões incalculáveis. Esta perversidade virtual, como apelidada pelo autor, realiza-se frequentemente de forma anónima por meio de mensagens de correio eletrónico, *blogs*, *foto blogs*, *sites* de relacionamento, etc.

4.7. *Bullying* sénior nas estruturas residenciais para pessoas idosas

Já foi, ao que julgamos, suficientemente ilustrado, com base nos contributos aportados em diversos autores, que o *bullying* agrega uma variedade de comportamentos negativos e potencialmente prejudiciais no contexto das relações entre pares. Não descurando a já denunciada escassez de estudos que contribuam para a descrição do fenómeno do *bullying* que abarquem mais do que o ambiente escolar e a sua típica população, daremos seguidamente especial destaque ao *bullying* sénior.

Ao longo das últimas décadas, tem-se multiplicado a produção teórica acerca do abuso de idosos, mas apenas uma ínfima parcela toca o *bullying* neste grupo etário. Tal realidade pode encontrar justificação no facto do termo *bullying* ser preterido em favor do termo abuso de idosos que efetivamente abrange uma maior amplitude de comportamentos mas, muitos destes comportamentos exibem características de

bullying, sobretudo a repetição e a vulnerabilidade da vítima. Assim, é possível validar conceptualmente o *bullying* dentro do escopo do abuso a idosos (Monks, & Coyne, 2011; Walsh, D'Aoust, & Beamer, 2011).

Walsh, D'Aoust, & Beamer (2011) conceptualizaram o *bullying* sénior dentro da tipologia da violência interpessoal,⁵ mais especificamente à luz da subcategoria do abuso a idosos. Semelhante a tantos outros conceitos chave do legado das ciências sociais, o fenómeno do abuso de idosos não goza de uma definição universalmente aceite. Conquanto, faremos uso do contributo aduzido pela OMS (cit. Waters et al., 2004, p. 3) que segundo o qual este tipo de abuso comporta um ato isolado ou reiterado, ou a falta de ação adequada (negligência), que ocorre dentro de qualquer relacionamento em que haja uma expectativa de confiança (e.g., cuidadores formais ou informais) que, causa dano ou sofrimento a um idoso (e.g., abuso físico, psicológico ou sexual, e negligência).

Contrapondo as definições *bullying* sénior e abuso de idosos é notório que estes conceitos partilham de características comuns relativamente à repetição dos atos e clivagens de poder. Contudo, é importante salientar que diferem quanto à expectativa de confiança na relação e intencionalidade dos atos. Enquanto no *bullying* os atos são perpetrados de forma intencional, no abuso da pessoa idosa as ações podem ser praticadas com ou sem intencionalidade. No caso do abuso intencional o maltrato resulta da tentativa deliberada e consciente de infligir dano ou sofrimento. Já o abuso não intencional pode ser o resultado da inexperiência, ignorância ou falta de habilidade por parte do cuidador. No respeitante às relações entre o malfeitor e a vítima o abuso do idoso ocorre no íntimo de uma relação – familiar ou de prestação de cuidados – onde se espera que haja confiança. No fenómeno do *bullying* o relacionamento é construído com base numa relação assimétrica de poder em que a vítima está amiúde numa posição mais vulnerável do que o agressor e menos capaz de se desenredar da situação (Waters et al., 2004).

Portanto, escorando o já aventado, o termo *bullying* engloba uma variedade de comportamentos negativos, passíveis de causar dano, que reúnem em si especificidades,

5 Conceito desenvolvido pela Organização Mundial de Saúde (OMS) em 2004 “ defines interpersonal violence to include violence between family members and intimates, and violence between acquaintances and strangers that is not intended to further the aims of any formally defined group or cause. Within the broad category of interpersonal violence, family and partner violence includes child abuse, intimate partner violence and elder abuse. Acquaintance and stranger violence includes stranger rape or sexual assault, youth violence, violence occurring during property crimes and violence in institutional settings such as schools, workplaces and nursing homes. Self-directed violence, war, state-sponsored violence and other collective violence are specifically excluded from these definitions” (Waters, et al., 2004, pp. 2-3).

antecedentes e consequências que na sua essência partilham de aspetos comuns à pesquisa mais tradicional nesta área apesar de esta empregar terminologias diferentes ainda que análogas. Independentemente do número, abordagem e tipo de estudos – quantitativo ou qualitativo – acerca do *bullying* estes não serão capazes de mitigar os seus efeitos deletérios nem tão pouco antever quem será vítima e porquê, nem determinar como ou quem vai praticar o ato. Por conseguinte, a par da abordagem aos diferentes contextos onde poderão ocorrer práticas de *bullying*, figura a relevância em caracterizarmos os tipos de *bullying*.

4.8. As diferentes tipologias do *bullying*

O *bullying*, como já sugerimos, pode ser reconhecido em vários contextos e para que aconteça basta que haja uma interação entre dois ou mais sujeitos – vítima e agressor⁶. Para além de que, pode ser perpetrado de forma direta ou indireta. O *bullying* direto, mais comumente praticado por indivíduos do sexo masculino, subdivide-se em agressão física (e. g., a ameaça de ou a efetiva realização de bater, roubar e/ou danificar objetos dos colegas, extorquir dinheiro, forçar comportamentos sexuais, obrigar à realização de tarefas servis) e em agressão verbal (e. g., insultar, atribuição de alcunhas desagradáveis, gozar, comentários racistas e/ou que destacam quaisquer deficiências). Na sua forma indireta, o *bullying* é em última instância uma forma de manipular a vida social dos pares através da difamação que visa fomentar a discriminação e exclusão da vítima do seu ambiente social (e. g., atitudes de indiferença e isolamento, frequente ameaça de perda de amizade e/ou exclusão do grupo de pares, disseminação de boatos desagradáveis sobre atributos e/ou condutas com vista a destruir a reputação da vítima). Prática atribuída essencialmente a elementos do sexo feminino é considerada a forma mais perniciosa do *bullying* causando nefastas consequências emocionais e psíquicas na vítima (Chalita, 2008; Melo, 2010, cit. Dourado, 2011; Neto, 2005; Olweus, 1993; Smith & Sharp, 1994).

⁶ A terminologia anglo-saxónica denomina o agressor de *bully* ou *bullies*. No presente trabalho serão utilizadas estas três expressões [agressor, *bully* ou *bullies*] dando-se no entanto primazia ao termo agressor.

De forma mais esmiuçada Sullivan et al. (2004) mas sem, no entanto, se distanciarem muito do defendido por outros autores, dividem o *bullying* em três tipologias, *bullying* físico, *bullying* não físico e danificação de propriedade. Na tipologia do *bullying* não físico procedem à sua divisão em *bullying* verbal e *bullying* não-verbal, subdividindo este último ainda, em *bullying* não-verbal direto e indireto. O *bullying* físico é tido como sendo a forma mais óbvia do *bullying* que ocorre quando uma pessoa é fisicamente lesada. Na forma não física, na tipologia verbal, por vezes também denominado de agressão social,⁷ são incluídos telefonemas abusivos, extorsão monetária ou material, intimidação, difamação, insultos, etc. No *bullying* não verbal no subtipo direto os autores incluem os gestos obscenos e caretas alertando para o facto de estes comportamentos não serem usualmente rotulados como *bullying* por se revestirem de um aparente carácter inofensivo. Mas, na realidade, estes comportamentos são utilizados para intimidar e manter o controlo sobre a vítima servindo também de constante lembrete da sua provável e iminente exclusão do seu grupo de pares. O *bullying* não-verbal indireto é de finória e manipulativa natureza. Comporta atitudes propositadas e por vezes sistemáticas de ignorar, excluir e isolar, bem como, o envio, por vezes anónimo, de bilhetes perniciosos e o impulsionar que outrem desgoste da vítima. Finalmente, a danificação de propriedade pode inclui rasgar roupas, danificar pertences pessoais, e o roubo. Note-se que independentemente da escolhida terminologia classificativa das tipologias do *bullying* este pode comportar uma ou a combinação de várias formas das que acima se explanaram.

4.8.1. As diferentes tipologias do *bullying*: o caso específico do *bullying* sénior

Face ao pouco mais que inexistente acervo de estudos sobre o *bullying* sénior contámos em grande parte com a pesquisa acerca do *bullying* nas escolas porque, em larga medida, estão patentes na escola e nas ERPI dinâmicas grupais semelhantes. O *bullying* é normalmente um fenómeno de grupo e por essa razão ocorre muitas vezes em

⁷ Agressão social ou relacional: "Social aggression (or relational aggression) [...] is behavior directed toward harming another's friendships, social status, or self-esteem, and may take direct forms such as social rejection and negative facial expressions or body movements, or indirect forms such as slanderous rumors, friendship manipulation, or social exclusion (Galen & Underwood, 1997 cit. Underwood, 2003, p. 5).

locais onde as pessoas estão num contacto próximo umas com as outras por um longo período de tempo, tal como no caso das escolas e das ERPI (National Foundation for the Elderly of the Netherlands [NFEN], 2012). Já afirmámos que o *bullying* sénior partilha traços comuns com os comportamentos de *bullying* (intento, diferenças de poder e repetição) e que por isso pode ser considerado – sob o conceito mais amplo de abuso de idosos que engloba o abuso e a negligência – como uma forma de violência contra o idoso. Apesar de algumas formas de violência existentes no abuso de idosos e no *bullying* se sobreporem mutuamente, o abuso de idosos tem uma maior abrangência conceptual de acordo com três grandes temas: a negligência, a violação de direitos humanos médicos e legais, e violação da autodeterminação. Dentro desta trindade temática, são reconhecidas cinco categorias de abuso de idosos: abuso físico, abuso emocional ou psicológico, abuso sexual, abuso financeiro ou material e negligência (Lachs & Pillemer, 2004, cit. Walsh et al., 2011).

O *bullying* sénior ocorre em locais onde os idosos se congregam sobretudo nos centros de dia, nos habitualmente denominados lares de terceira idade, associações recreativas e outras estruturas ou respostas sociais afins. Este tipo de *bullying* pode-se configurar em três tipologias; (i) *bullying* entre pares, isto é, de idoso para idoso; (ii) do idoso para com o pessoal auxiliar das estruturas; e (iii) do pessoal auxiliar para como o idoso⁸ (Gutman, 2013).

O *bullying* entre pares (seniores) possui várias faces mas normalmente envolve uma qualquer forma de ostracismo. Exemplos de comportamentos de *bullying* entre os mais idosos institucionalizados⁹ incluem, por exemplo, impedir que a pessoa se sente e/ou a reserva de lugares na hora das refeições, atividades e demais eventos; criticar, ridicularizar e mentir sobre aqueles que não vão de encontro aos critérios de inserção (e. g., religião, orientação sexual, etnia, estatuto socioeconómico, etc.) ou qualquer outro critério réprobo; roubar ou destruir pertences para exhibir poder e importunar as vítimas; comentários e/ou olhares negativos; bloquear ou dificultar a passagem com, por exemplo, o andarilho; ignorar o próximo; abusar fisicamente as vítimas [e. g., bater, empurrar, pontapear...] (NFEN, 2012; Parker, 2011).

8 Para o propósito da presente investigação foi afluído apenas o *bullying* entre pares.

9 Fala-se em “institucionalização do idoso quando, por qualquer motivo, este permanece durante o dia ou parte dele, numa determinada instituição. Quando a permanência destes se prolonga pelas 24 horas, passam a designar-se por idosos institucionalizados residentes” (Jacob, 2002, cit. Almeida, 2008, pp. 78-79).

Surpreendentemente o *bullying* sénior em muitos aspetos assemelha-se ao *bullying* praticado pelos mais jovens. O *bullying* verbal inclui, igualmente, insultos, alcunhas depreciativas, ameaças, comentários sarcásticos, piadas, gozo, etc. O *bullying* físico engloba bater, empurrar, pontapear, danificar bens ou roubar. E o *bullying* antissocial compreende excluir ou ignorar, ostracizar, levantar falsos testemunhos, coscuvilhice, e o uso de uma linguagem corporal negativa e intimidadora. Bem como, imitar deficiências ou a forma de andar, fazer expressões faciais ou gestos ofensivos, virar a cara quando a vítima fala, ou a invasão do seu espaço pessoal. A situação e o tipo de conduta é que determinam se comportamentos problemáticos são ou não na realidade *bullying*. Pese embora o fato de algumas condutas não irem de encontro às definições clássicas do *bullying*, tais condutas (e.g., acesas discussões em áreas comuns, partilha de recursos parcos [e.g., atenção dos colaboradores institucionais], presenciar sintomas psicológicos, ouvir as reclamações dos outros, etc.) podem ser entendidas por quem as vivencia como sendo *bullying* (Bonifas & Frankel, 2012a).

O *bullying* físico pode causar marcas visíveis (contusões, golpes...) mas toda a forma de *bullying* causa invisíveis e por vezes indelévels marcas ao nível psicológico e emocional. Quando se está perante a visibilidade do dano há o sentimento de posse de um certo grau de mensura da gravidade do ato tanto como da comprovação da sua ocorrência. Contudo, nem sempre o *bullying* é denunciado nem tanto mais o é nos casos em que as suas marcas são impercetíveis à vista. Face à incapacidade de denunciar e retaliar eficazmente o *bullying* podem emergir sentimentos de solidão, magoa, medo, inutilidade, raiva, vingança, e/ou tantos outros.

4.9. Fatores intervenientes e abordagens explicativas do *bullying*

Se a definição concetual de *bullying* é complexa, o seu quadro relacional e os fatores que lhe parecem estar associados assumem uma grande amplitude. Daí que, por se constituírem como fatores para a manifestação do *bullying*, os aspetos económicos, culturais, sociais, os traços inatos de personalidade e influências da rede de suporte social (família, amigos, vizinhos, comunidade), tenham tratamento recorrente nos estudos acerca desta temática (Neto, 2005).

Existem várias teorias que tentam explicar o fenómeno de *bullying*, que vão desde as teorias explicativas da agressividade, às teorias psicanalíticas, sistémicas, ecológicas, biopsicossociais, sociológicas, pedagógicas, entre outras. Estas teorias abarcam áreas e conceitos muito diversos mas, para o propósito do presente trabalho, aludir-se-á, ainda que de forma sumária, apenas a algumas teorias explicativas da agressividade por se considerar que este conceito está ligado à operacionalização e definição do fenómeno do *bullying*.

Segundo alguns autores, existem dois grandes tipos de teorias que procuram explicar a agressividade: as teorias ativas e as teorias reativas. As teorias ativas consideram a agressividade inata. Esta origem endógena situa-se nos impulsos internos do indivíduo. Dentro das teorias ativas, podemos encontrar orientações tão diversificadas, que vão desde a bioquímica, psicanálise a estudos etiológicos, etc. As teorias reativas propõem uma origem exógena para a agressividade, situando a sua origem no meio ambiente dos indivíduos, mas também levam em consideração os aspetos internos dos sujeitos. As teorias reativas englobam teorias como a da frustração, aprendizagem social, etc. (Mackal 1983, cit. Cunha, 2005; Ramirez, 2001). Contudo, Amado (2001, cit. Sousa, s.d.) aponta para a existência de uma etiologia diversificada e abrangente, englobando fatores de ordem social e política (e. g., desemprego, racismo), familiar (e. g., disfunção familiar), fatores institucionais formais (e. g., horários) e informais (e. g., comunicação), fatores pessoais (e. g., desenvolvimento cognitivo-moral), entre outros, reconhecendo que a listagem de fatores é excessiva, mas que estão fortemente correlacionados.

Porém, com o intuito de sistematizar as diversas teorias existentes, Mackal (1983, cit. Ramirez, 2001), sugere uma classificação consoante o seu elemento determinante. Assim, formulou seis classes fundamentais que de seguida apresentamos resumidamente.

i. A teoria clássica da dor demonstra que o medo da dor está condicionado e que o ser humano tende a procurar o que lhe dá prazer e a rejeitar aquilo que não dá. A agressividade surge, então, como uma resposta a um estímulo adverso e a dor é em si mesma suficiente para ativar respostas agressivas. Pode concluir-se então que há uma relação direta entre a intensidade do estímulo e a resposta – quanto mais doloroso for o estímulo, mais enfurecida será a resposta. Assim, partindo da premissa de que o homem procura o mínimo de dor, a agressão surge como uma antecipação à possibilidade de dor

(Mackal, 1983, cit. Ramirez, 2001). De acordo com Seyle (1956, cit. Ramirez, 2001) existem substratos biológicos que sustentam a teoria da agressão como reação à dor. O autor aponta para a existência de uma relação homeostática cerebral entre os centros do prazer e da dor como responsável por este fenómeno, o qual é habitualmente designado de síndrome do evitamento da dor.

ii. A teoria da frustração cogita, segundo os estudos clássicos da Universidade de Yale, que a conduta agressiva é uma consequência da frustração e da interferência que acontecimentos ambientais produzem nos objetivos do indivíduo. Por esta razão, podemos falar de frustração a partir de dois pontos de vista que apesar de distintos se complementam. No primeiro ponto de vista, a frustração é vista como uma barreira externa que impede o sujeito de alcançar o que deseja e em consequência disso reage de forma agressiva. No segundo, a frustração é entendida como uma reação emocional que surge face a uma dada contrariedade (Ramirez, 2001). Se analisado desta forma, não há uma relação linear entre a frustração e agressividade, uma vez que o indivíduo necessita de interpretar a situação como ameaçadora e aqui a sua experiência e a aprendizagem funcionariam como elementos moderadores da reação à frustração. A agressividade seria, então, um mecanismo que procura reduzir a frustração e sanar o que a provoca. Mas, segundo Berkowitz (1993, cit. Ramirez, 2001) concorrem vários fatores para que a agressividade seja induzida: predisposição social, ativação de afetos negativos por intermédio de objetos ou acontecimentos com significado negativo e, gratificações por agressões despoletadas pela valorização ou atribuição relativa à causa do acontecimento desagradável.

Dando algum seguimento aos fatores de indução da agressividade indicados por Berkowitz aponta-se a teoria da aprendizagem social de Bandura (cf. Bandura, 1986). Esta teoria advoga que o comportamento agressivo é socialmente aprendido por meio da imitação ou observação da conduta de modelos agressivos. Assim, a exposição repetida e prolongada a condutas e práticas violentas, difundidas quer pelos meios de comunicação e informação – em particular a televisão – quer vivenciadas ou presenciadas no dia-a-dia, estão na base da explicação da quantidade de problemas de violência (Mackal 1983; Ortega, 1994 cit. Cunha, 2005).

Bandura fundou a sua teoria na relação causal entre três fatores: individuais, comportamentais e ambientais. Ou seja, o autor baseou-se no determinismo recíproco em que estes três fatores interagem e se influenciam mutuamente. Os fatores pessoais

incluem características cognitivas, afetivas e biológicas, sendo que mais tarde a teoria passou a englobar também as formas como os indivíduos autorregulavam os seus pensamentos e atos. Assim, partia da premissa que as pessoas participavam em certas atividades e de certos comportamentos não para agradar a outros mas por motivações pessoais (Huston, 2007).

O segundo componente do determinismo recíproco – fatores comportamentais – está ligado à modelação. A modelação ou modelagem diz respeito às mudanças operadas mediante a observação de outrem e a adoção de comportamentos para imitar quem se observa, visando obter resultados e reações semelhantes a estes. A modelagem pode tomar a forma de aprendizagem cognitiva, aprendizagem de habilidades motoras, ou aprendizagem de normas (Huston, 2007).

Os fatores ambientais, último componente da tríade do determinismo recíproco, é dividido em três tipos: o imposto, o selecionado e o construído. O ambiente imposto é aquele a que o sujeito está obrigado, foi-lhe impingido, tendo de viver nele independentemente da forma como se sente sobre isso (e.g., a família). No entanto, o indivíduo tem escolha no que toca à forma como reage a esse ambiente imposto. O selecionado é composto pelas atividades e pessoas escolhidas pelo indivíduo e cabe a cada um fazer seleção adequada de forma a influenciar positivamente o ambiente. Por fim, o ambiente construído é aquele que o indivíduo vai traçando através das suas escolhas que, sendo boas constroem um ambiente saudável mas, sendo más, constroem um ambiente negativo. São as reações ao ambiente imposto e a seleção e construção do ambiente que afetam o determinismo recíproco; e o papel do ambiente afetam as escolhas pessoas e comportamentais (Huston, 2007).

iii. Na teoria sociológica da agressão a unidade de análise assenta no grupo social e não no indivíduo. Esta teoria defende que a causa determinante de um facto social se encontra noutros factos sociais (cf. Durkheim, 2007) precedentes e não na consciência individual. A agressividade visa, assim, o bem-estar do grupo independentemente dos custos que acarretam para outro elemento. Podem distinguir-se dois tipos de agressividade social: a gerada pela definição de objetivos individualistas de natureza materialista; e a que se apresenta ao nível de um grupo organizado. Desta forma, existe por um lado a competição do indivíduo relativamente aos demais membros do grupo e, por outro, o conflito ou a agressão socializada, saindo fragilizada a coesão grupal (Ramirez, 2001).

iv. A teoria catártica teve origem na teoria psicanalítica, tendo por base a analogia entre o modelo hidráulico e a necessidade que o indivíduo tem em descarregar a tensão. O efeito da catarse é então diminuir a pressão. Ao nível da personalidade, a catarse pressupõe uma súbita manifestação de afeto necessária para conservar um adequado estado de relaxamento, assumindo-se, assim, como uma solução para o problema da agressividade humana. No caso de uma libertação catártica o indivíduo sentir-se-á melhor e menos agressivo. Pelo contrário, se o mecanismo catártico se encontrar bloqueado, o indivíduo tornar-se-á mais agressivo (Ramirez, 2001).

Não obstante, o conceito de catarse é sustentado por várias concepções psicológicas. A teoria psicanalítica de Freud aponta a catarse verbal como redutora da agressividade. Já Bandura apresenta a aproximação ao objeto ou sujeito temido e a observação de outrem a fazê-lo como elementos catárticos. Na ótica da Psicologia da Gestalt ou Psicologia da Boa Forma, a catarse busca a orientação de objetivos, abrangendo elementos de natureza mental e fisiológica. Por fim, as teorias fisiológicas indicam que o estado físico causado por uma ameaça ou pelo bloqueio de um objetivo diminui face à possibilidade de agredir quem o provoca, mesmo verbalmente (Ramirez, 2001).

v. No âmbito da teoria etiológica, a agressividade é considerada uma reação impulsiva e inata, inconsciente ou até fisiológica. Esta corrente teórica encara a agressão como algo espontâneo que não tem nenhum prazer associado e que pode acontecer regularmente sem que haja uma prévia provocação, isto porque a energia instintiva de, forma natural, se acumula e descarrega regularmente. A etologia postula que a agressividade animal é um instinto indispensável para a sobrevivência. Generalizando esta conclusão ao comportamento humano, esta teoria aponta para uma estrutura orgânica espontânea na agressão humana. Ou seja, a agressividade é vista como um impulso biologicamente adaptado, que se desenvolve com a evolução, cujo fim último é a sobrevivência do indivíduo e da espécie (Mackal, 1983, cit. Cunha, 2005; Ramirez, 2001). A teoria psicanalítica também defende que a agressividade é uma componente inata que leva o sujeito a adotar comportamentos com um certo grau de violência contra os seus semelhantes e contra si próprio. Esta teoria considera que a agressão é resultante de um instinto de morte, ou seja, o instinto é controlado através da agressão (Mackal 1983; Ortega, 1994 cit. Cunha, 2005).

vi. A teoria bioquímica ou genética advoga que o comportamento agressivo é produzido por um conjunto de processos bioquímicos que têm lugar no interior do organismo tendo as hormonas um papel decisivo no desencadeamento das condutas agressivas. De acordo com alguns subscritores desta teoria, à semelhança de, por exemplo, as hormonas sexuais também existirão hormonas agressivas e até genes específicos para a agressividade (Ramirez, 2001).

Segundo Freud (2002, cit. Cristofolini, 2009), os estímulos biológicos que influenciam o comportamento agressivo podem ser explicados a três níveis. O genético, segundo o qual todos os animais são criados para serem agressivos; o neural, o cérebro possui um sistema central nervoso que estimulado origina comportamentos agressivos; e o bioquímico, em que a incidência de hormonas, álcool e outras substâncias no sangue influenciam os centros nervosos que controlam a agressão.

Não nos propusemos a fazer aqui uma análise minuciosa das diversas teorias explicativas e fatores causais da agressividade, mas julgamos ter apresentado, resumidamente, aquelas tidas como mais relevantes na intenção de entender o *bullying*. As perspetivas abordadas apresentam pontos de vista diversos, mas partilham de um olhar sobre três grupos de fatores: os fatores de personalidade, fatores familiares e fatores sociais (e estes encerram em si muitos outros, como sendo os fatores económicos, culturais, sociais, etc.). Esta coexistência de enfoques diversos atenta para a impossibilidade de optar por uma única corrente que se afiguraria demasiadamente redutora. É importante que se considerem todas elas e seja dada atenção à história e experiência subjetiva de cada indivíduo envolvido no *bullying* para compreender cada dimensão do fenómeno (Carrera et al., 2011; González, Montoya, Ordoñez, & Postigo, 2013).

4.10. O *bullying* e seus intervenientes: vítima, agressor e espectador

Para um aprofundado estudo do *bullying*, seja este de índole escolar, laboral, sénior, ou outro, é também de inelutável importância caracterizar os atores intervenientes no fenómeno. Naturalmente, o acervo de literatura e demais pesquisa existente sobre esta temática não descurou o tratamento desta variável. Na sua generalidade, as

tipologias utilizadas para classificar os sujeitos implicados nos atos de *bullying* não apresentam muitas diferenças entre os vários autores. A distinção reside no foco em que cada autor incide, pois ora enfatizam o perpetrador da agressão, ora a quem a ação se destina, ora aqueles que adotam o papel de espectador coadjuvante ou passivo.

De acordo com Chalita (2008), as vítimas ou os alvos de *bullying* são sujeitos que exibem um perfil caracterizado pela insegurança e baixa autoestima. São pessoas retraídas, pouco sociáveis, que não pedem auxílio e se julgam merecedoras dos suplícios a que são sujeitas. Dourado (2011), aludindo aos contributos da autora Fante (2005, cit. Dourado, 2011), aponta três tipos de vítimas, a saber:

i. A vítima típica ou passiva, de aspeto depressivo, desprovida de habilidades para se defender, pouco sociável, geralmente utilizada como bode expiatório, tímida, ansiosa e de muita sensibilidade. É aquela vítima que não possui um comportamento agressivo e quando atacada não retribui nem externa a sua indignação.

ii. A vítima agressora é aquela que repete os maus-tratos sofridos. Este tipo de vítima contribui para a expansão do *Bullying*, ao buscar indivíduos mais fracos para transferir o seu sofrimento e aliviar o seu sentimento de vitimização, causando tormentos maiores que os por si vivenciados na busca de vingança. Ansiosos, impulsivos, provocadores e facilmente provocados, os elementos desta tipologia são tidos como sendo fisicamente mais fortes e assertivos, o que os leva a não procurar ajuda (Costa & Vale, 1998). iii. E a vítima provocadora, tal como sugere a denominação, provoca e atrai reações agressivas. Caracterizada por uma combinação de modelos de ansiedade e reação agressiva e com uma opinião negativa de si mesma (Olweus, 1993), esta vítima tenta fazer frente aos ataques, mas não o consegue fazer de forma bem-sucedida. De temperamento disperso, inquieta e de um modo geral imatura, é frequentemente responsável por causar tensões nos locais onde se encontra.

Também Costa e Vale (1998, p. 29) fazem alusão às vítimas provocadoras, mas caracterizam-nas como sendo ativas, assertivas, mais autoconfiantes e fisicamente mais fortes do que as outras vítimas. Ainda nesta linha, as autoras afirmam que este tipo de vítimas são facilmente provocadas mas também provocam os outros, procurando, deliberadamente, em oposição às outras vítimas, situações de agressividade, na medida em que incitam os atos de que são vítimas.

No tocante aos agressores ou fazendo uso da terminologia anglo-saxónica *bully*, recorrendo novamente aos contributos produzidos por Olweus (1993), este classifica-os

como sujeitos fortes, com tendências agressivas e que precisam de dominar os outros. Apresentam pouca empatia pelas vítimas e diminutos sentimentos de culpa na sequência dos seus atos mas, apesar disso, possuem uma visão positiva sobre si próprios. O autor identifica ainda três características predominantes do agressor: uma grande necessidade de poder; hostilidade e deleite em provocar dano e sofrimento; e a coação a fim de obter bens monetários e materiais. Também distingue dois tipos de agressor: os passivos ou seguidores e os típicos. A primeira categoria é constituída por indivíduos inseguros e ansiosos que participam em agressões das quais não tiveram a iniciativa – permita-se, para melhor ilustrar esta afirmação, evocar a expressão popular “maria-vai-com-as-outras” – desempenhando um papel coadjutor. Concernente ao segundo tipo, o agressor típico, este possui um modelo de reação agressiva que se alia à força física (quando se trata de elementos do sexo masculino).

Sullivan et al. (2004, p.15) sugerem três tipologias de agressores: o “clever bully”, o “not-so-clever bully”, e o “bully victim”. Os “clever bullies” dissimulam muitíssimo bem o seu comportamento, o que os torna difíceis de identificar. São, provavelmente, elementos que gozam de alguma popularidade entre os seus pares, bem-sucedidos socialmente e têm habilidade para reunir pessoas à sua volta para lhe fazerem as suas vontades. Habitualmente confiantes e egoístas, estes agressores adotam posições de arrogância ou ignorância e a principal categoria que os torna *bullies* é a falta de empatia ou desinteresse pelos sentimentos das pessoas que vitimizam. Por outro lado, o “not-so-clever bully” atrai outros indivíduos por causa dos seus comportamentos anti-sociais e de risco e, ao mesmo tempo, para intimidar e amedrontar os seus pares. Operando de uma forma socialmente disfuncional, estes agressores podem considerar aqueles que o auxiliam como seus amigos mas, pese embora o facto de estes se sentirem obrigados a alinhar com determinados comportamentos, normalmente não gostam do agressor como pessoa. Este *bully* tem uma visão negativa do mundo e frequentemente direciona a sua revolta contra pessoas que percebe como sendo fracas.

De índole cruel, o “not-so-clever bully” obtém estatuto no seu grupo de pares por meio do seu comportamento agressivo. Tendo, muitas vezes, as suas vivências sido de rejeição, falta de habilidade funcional e de fracasso, a sua raiva e *bullying* é no seu âmago a projeção nos outros da sua própria falta de autoestima e autoconfiança (Sullivan et al., 2004). Ainda na linha teórica de Sullivan et al. (2004), o “bully victim” é permeado por uma relação dicotómica entre ser agressor e ser vítima. Esse tipo de

agressor é vitimizado pelos seus pares mais fortes e vitimiza aqueles mais fracos que si próprio. Esta tipologia é a de mais difícil trato por exibir um comportamento que é agressivo e inaceitável enquanto agressor, mas vulnerável e facilmente subjugado enquanto vítima. Por vezes, descarregam a frustração de serem vítimas agredindo outros de forma impiedosa dificultando deste modo que os seus pares tenham compreensão e compaixão por estes *bullies*.

Haselhuhn (2005), na sua análise a contributos de vários autores, aponta três categorias de agressores. *i.* Os narcisistas, que carecem de empatia e compreensão para com as outras pessoas e que necessitam de uma excessiva admiração vinda de outros indivíduos. Estes agressores preocupam-se com o sucesso, inteligência, poder e beleza, achando-se superiores aos outros, ainda que possuam uma autoestima frágil, recorrem à manipulação, crítica e desvalorização dos outros para conseguir aquilo que querem. *ii.* Os antissociais, que, ao contrário do que se julga, normalmente não carecem de habilidades sociais. Estes agressores podem ser afáveis e charmosos a fim de ludibriar alguém. São antissociais, na medida em que não conformam às normas e regras sociais e são desprovidos de consciência vendo os outros como fracos e merecedores de abuso (Haselhuhn, 2005). *iii.* E, por fim, o acidental, que não tem noção do impacto que o seu comportamento negativo tem nas pessoas. Estes agressores carecem de sensibilidade ou habilidades sociais e quando confrontados podem sentir remorso (Haselhuhn, 2005).

Não menos importante no triângulo relacional entre os atores do *bullying* está o espectador. O agressor, nas suas manifestações de poder, requer uma plateia que lhe sirva como fonte de reforços e lhe atribua estatuto, isto é, alguém que o possa auxiliar e lhe sirva de espectador ou testemunha¹⁰. Habitualmente, rodeia-se de um pequeno grupo, que atua como colaborador nas agressões, pessoas pelas quais se sente apoiado para dar continuidade ao *bullying* e com quem divide ou transfere a responsabilidade dos seus atos. Estes assistentes ou seguidores raramente tomam a iniciativa da agressão, são inseguros ou ansiosos e submetem-se à liderança do agressor para se proteger ou pela satisfação de pertencer ao grupo dominante (Dourado, 2011; Neto, 2005; Ziane, Reis, & Padovani, 2010).

¹⁰ O termo anglo-saxónico é *bystander*.

A maioria das pessoas não se envolve diretamente em atos de *bullying* e, muitas vezes, não denuncia a situação por temer vir a ser a próxima vítima e sofrer represálias. Esta realidade oculta a prevalência destes atos e leva o agressor a interpretá-la como uma afirmação do seu poder. Os espectadores ou as testemunhas do *bullying* nutrem sentimentos de compaixão para com as vítimas, não as culpabilizam pelo acontecimento e condenam a conduta dos agressores. Mas, muitos dos espectadores acabam por envolver-se em práticas agressivas, tornando-se autores de *bullying*, por acreditarem ser uma boa forma de obterem popularidade e poder. Outros há que aderem ao *bullying* por pressão dos seus pares, ou que receiam ser relacionados com as vítimas e consequentemente perderem o seu estatuto, vindo, também, a tornar-se potenciais vítimas. Em raros casos, os espectadores podem intervir e tentar findar o *Bullying*. Esta intromissão ajuda na redução das intimidações. É possível classificar os tipos de espectadores consoante a forma como reagem ao *bullying*. Assim, há espectadores auxiliares, aqueles que participam ativamente na agressão; os incentivadores que afoitam e estimulam o agressor; os observadores que se limitam a presenciar o ato ou se afastam; e os defensores que intervêm em prol da vítima (Neto, 2005).

CAPÍTULO II – MÉTODOS E TÉCNICAS DE INVESTIGAÇÃO

1. Metodologia de investigação

Após a definição, delimitação e caracterização clara do problema escolhido como questão principal, e tendo por referência a ideia de fundo que norteará a investigação, segue-se a seleção da estratégia de trabalho a adotar, isto é, a correspondente metodologia. Metodologia "é o conjunto de princípios e de regras subjacentes a uma estrutura de pensamento ou a um processo de questionamento" (Oliveira, 2013, p. 11) que, por sua vez, é posta em prática mediante a utilização de métodos - de natureza teórica, experimental, estatística, ou outra – que mais não são do que instrumentos de implementação da estratégia a seguir (Oliveira, 2013).

Diferentes estilos, tradições ou abordagens utilizam, igualmente, métodos ou técnicas de recolha de informação diferentes. No entanto, não há abordagem alguma que determine ou afaste uniformemente qualquer método em particular. Deve-se cuidar para que a abordagem a adotar e os métodos de recolha de dados escolhidos promovam uma adequação entre a natureza do estudo, o tipo de informação que se visa obter e as condições nas quais a investigação será realizada (Bell, 2008).

No tocante ao tipo de estudo que nos propusemos seguir, por se afigurar como um referencial metodológico de elevado potencial para a análise da complexidade do fenómeno do *bullying* sénior, e pelo facto de se tratar de um plano de investigação que implica o estudo intensivo e detalhado de uma entidade bem definida (Coutinho, 2013), optámos pelo método do estudo de caso. Julgamos que o tipo de estudo sugerido contém potencialidades que confluem para evidenciar e clarificar aspetos importantes que não têm sido afluídos no âmbito dos estudos realizados, até à data, acerca do *bullying*. O “caso” específico que decidimos tratar foi o dos utentes institucionalizados no Lar de S. José, da Santa Casa de Montalegre.

As metodologias qualitativas colocam o seu enfoque na compreensão do significado das ações humanas, dada a pluralidade dos universos de vida, assim como dos fenómenos sociais, à luz da sua complexidade contextual (Coutinho, 2013; Flick, 2005; Quartilho, 2005). Por seu turno, as metodologias quantitativas têm como objetivo a identificação e apresentação de dados, indicadores e tendências observáveis (Baptista

& Sousa, 2013). Consequentemente, aceitando que a investigação é, necessariamente, multidimensional, dentre o vasto acervo de vertentes metodológicas¹¹ existentes, optámos por uma abordagem mista. A escolha de um plano de investigação misto justifica-se, não só pela necessidade de proporcionar um melhor e mais completo entendimento do fenómeno que nos propusemos investigar, mas também de assegurar a qualidade e a validade interna da investigação, fazendo-se, para tal, recurso à triangulação. Sendo que a triangulação é entendida como uma convergência entre diversificadas fontes de informação (e. g., vários pontos de vista, fontes de dados, abordagens teóricas, métodos de recolha de dados), esta permitiu revelar diferentes aspetos da realidade, facultando um retrato mais fidedigno da mesma, bem como construir uma estratégia que dotou, a nosso ver, a investigação de rigor, amplitude e profundidade (Baptista & Sousa, 2013; Coutinho, 2013).

O estudo de caso apresenta-se como um plano de investigação empírica, de raciocínio indutivo, cujos pressupostos se fundamentam no paradigma qualitativo. No entanto, o estudo de caso também pode ser conduzido no quadro de outros paradigmas de investigação, nomeadamente, o positivista. Sendo por isso legítimo, segundo Coutinho (2013), considerar que se trata de um estudo de caso misto. Segundo Creswell (1998; cit. Coutinho, 2013, p. 335), "o estudo de caso é a exploração de um "sistema limitado", no tempo e em profundidade envolvendo fontes múltiplas de informações no contexto". Assim, no quadro da estratégia metodológica que desenvolvemos, e tal como é característico de um estudo de caso misto, foram articuladas diferentes técnicas, tais como: pesquisa bibliográfica e documental, observação, inquérito por questionário, entrevista semiestruturada e análise de conteúdo.

2. Técnicas de recolha de dados

2.1. Pesquisa bibliográfica e documental

Fala-se de pesquisa bibliográfica, de acordo com Albarello et al. (2005, p. 32), "quando se trata de descobrir textos (livros, artigos, documentos) sem omitir uma

¹¹ Mertens (1998, cit. Coutinho, 2013) identifica 26 modalidades metodológicas distintas.

referência essencial, mas sem se deixar submergir pelo que não tem interesse". Qualquer investigação, seja qual for o tema e a dimensão da mesma, implica identificar o corpo de conhecimento, relevante, previamente estabelecido por outros investigadores e que se relaciona com o fenómeno social em estudo. É fundamental que se conheça a literatura publicada, acerca do tema central da investigação, a fim de se poder desenvolver um trabalho passível de se revestir de originalidade e utilidade social.

Assim, o recurso à pesquisa bibliográfica prendeu-se com a necessidade de recolher informações que nos auxiliassem no processo de planificação, implementação e interpretação dos resultados, que fundamentassem os argumentos e conclusões da investigação que levámos a cabo. Ou seja, potenciar a credibilidade da investigação ao caracterizar o correspondente estado da arte. A revisão da literatura ou estado da arte consiste na identificação, localização e análise de informação pertinente relativa à área e problemática da investigação (Coutinho, 2013).

Neste sentido, consultámos, de forma abrangente e aprofundada, mas também seletiva e convergente, a documentação que continha informação relacionada com o tema da nossa investigação. Para tal, fizemos uso das seguintes fontes de informação: livros, catálogos bibliográficos, artigos publicados em revistas da especialidade, monografias, dissertações de mestrado e teses de doutoramento, *posters* e atas de congressos, bases de dados online ou através de CD-ROM (Baptista & Sousa, 2013; Coutinho, 2013; Oliveira, 2013).

A pesquisa documental, ainda que muito próxima da pesquisa bibliográfica, incide na recolha de informações em documentos que não foram ainda alvo de tratamento analítico ou que permitam uma reavaliação em função dos objetivos traçados para uma dada pesquisa. Nesta perspetiva, a pesquisa documental configura-se como um método de recolha e de verificação de dados (Albarelo et al., 2005). Portanto, uma vez que a pesquisa documental visa o acesso às fontes pertinentes, escritas ou não, procedemos à recolha e análise de diferentes tipologias de documentos referentes ao Lar de S. José e seus utentes residentes, nomeadamente: regulamentos, processos disciplinares, processos individuais de utente, atas, memorandos, ordens de serviço, autos de ocorrência, ofícios, circulares, entre outros que no decorrer da investigação se revestiram de pertinência.

Com a utilização desta técnica, procurámos descobrir novos aspetos sobre a problemática analisada, complementar informações obtidas, mediante outras técnicas de

investigação, bem como, recolher dados que auxiliassem na caracterização do Lar e dos seus utentes (indicadores demográficos, económicos, sociais, etc.). A pesquisa documental abriu a via à utilização de outras técnicas de investigação, com as quais mantém uma relação complementar, como sendo: a observação, o inquérito e a análise de conteúdo (Albarelo et al., 2005).

2.2. Observação

As técnicas de observação consistem no "registo de unidades de interação numa situação social bem definidas baseada naquilo que o observador vê e ouve (...). Através da observação o investigador consegue documentar atividades, comportamentos e características físicas sem ter de depender da vontade e capacidade de terceiras pessoas" (Coutinho, 2013, p. 136). A observação é a técnica por excelência para estudar fenómenos através das manifestações comportamentais (Azevedo & Azevedo, 2008). No entanto, para que a observação se torne num instrumento de recolha de dados válido e fidedigno, precisa de ser controlada e sistematizada mediante um cuidado e rigoroso planeamento prévio (André & Ludke, 2013).

Para melhor analisar as particularidades do fenómeno em estudo, optámos, dentro das técnicas de observação, pela implementação de um protocolo de observação estruturado (Coutinho, 2013), isto é, pelo uso de métodos categoriais que fazem recurso a unidades de observação pré-definidas (Baptista & Santos, 2013). Numa observação cuja dimensão é estruturada o investigador parte para o terreno com um protocolo de observação pré-definido e estruturado, em função das dimensões que pretende observar. Trata-se de instrumentos de observação "estandardizados, constituídos por um conjunto de itens acompanhados por protocolos padronizados de respostas codificadas em categorias" (Coutinho, 2013, p. 137).

Um exemplo deste tipo de instrumento são as grelhas de observação. Fizemos uso das grelhas de observação, uma vez que permitiram definir, com um certo grau de seletividade, as diferentes categorias de comportamentos a observar. A grelha de observação incluiu um conjunto de indicadores destinados, essencialmente, a retratar os comportamentos e atitudes manifestados pelos utentes no contexto da vivência com os

seus pares (condutas instituídas, códigos de comportamento, organização espacial do grupo, etc.), a identificar a reprodução, ou não, dos fenómenos observados e a possibilitar a análise das eventuais correlações e convergências entre estes comportamentos e as diferentes variáveis e informações obtidas, através de outras técnicas de recolha de dados implementados.

A grelha de observação foi concebida com base nas leituras prévias, no quadro teórico geral traçado para a investigação e contactos travados no estudo exploratório, assim como, num conhecimento prévio do local a observar (Carmo & Ferreira, 2008; Coutinho, 2013; Pocinho, 2012). No que diz respeito à delimitação da configuração espaço-temporal da observação, esta foi levada a cabo nos espaços funcionais do Lar de S. José, onde se registava com regularidade uma maior concentração da população alvo do estudo, isto é, dos sessenta utentes residentes selecionados, nomeadamente, na sala de convívio. No respeitante à duração do período de permanência no campo de observação, este concentrou-se ao longo de sessenta dias consecutivos.

Quanto ao grau de envolvimento do observador no campo do objeto de estudo, optámos pela observação participante. De acordo com André e Ludke (2013) na sua alusão aos contributos de Denzin (1978), a observação participante é "uma estratégia de campo que combina simultaneamente a análise documental, a entrevista de respondentes e informantes, a participação e a observação direta e a introspeção" (André & Ludke, 2013, p. 28). A escolha desta tipologia de observação radica na forma como o observador está inserido na realidade do trabalho de campo. Para que não se levantem quaisquer questões éticas ou deontológicas, assumimos explicitamente o papel de estudiosos junto à população observada, mas tal posição foi combinada com outros papéis sociais cujo posicionamento permitiu um posto privilegiado de observação. Pese embora o facto de se ter assumido o duplo papel de "trabalhador estudante", sendo que a ERPI escolhida para desenvolver o estudo ser simultaneamente o local do desempenho da prática profissional, a presença no contexto de observação foi pouco tida em consideração não estimulando, assim, alterações no rumo natural dos acontecimentos.

A este nível de explicitação do papel a desenvolver e dos propósitos do estudo, Junker (1997; cit André & Ludke, 2013, p. 29) denomina de "participante como observador" onde, segundo o autor, se revela apenas parte do que se pretende para não provocar muitas alterações no comportamento do grupo observado. Nesta linha, informámos aos participantes de que a observação se centraria nos seus

comportamentos, mas não revelámos que tipo de comportamentos em concreto estariam sob análise.

2.3. Inquérito por questionário e inquiridos

Outra técnica de recolha de dados que seleccionámos e que se afigurou como uma mais-valia para o desenho de investigação que nos propusemos seguir é o inquérito por questionário. O inquérito é amplamente utilizado nos trabalhos de investigação e consiste em interrogar um determinado número de indivíduos, geralmente representativos de uma população, tendo em vista uma generalização (Baptista & Santos, 2013; Pocinho, 2012). Recorre-se ao questionário quando queremos inquirir um grande número de pessoas, no sentido de caracterizar os traços identificadores de grandes grupos de sujeitos (Coutinho, 2013). Segundo Pocinho (2012), o inquérito é especialmente adequado no conhecimento de uma população relativamente às suas condições, modos de vida, os seus comportamentos, os seus valores e suas opiniões, além de que, permite quantificar uma multiplicidade de dados e proceder, por conseguinte, a numerosas análises de correlação. Assim, baseados nos contributos acima espelhados, de Coutinho (2013) e Poucinho (2012) se justifica termos optado pela técnica do inquérito por questionário.

O tipo de questionário que aplicámos aos sessenta, dos oitenta utentes residentes do Lar de S. José, após o pré-teste, foi o de tipo fechado. Em termos do formato para as questões formuladas, estas foram determinadas por questões de literacia e nível etário dos respondentes. Optamos por questões fechadas e diretas e respostas de escolha dicotómica e/ou múltipla, fundamentadas com base na literatura concernente ao *bullying* (Coutinho, 2013). Em antecipação à existência de possíveis clivagens ao nível do grau de literacia dos inquiridos, os questionários foram administrados de forma indireta, ou heteroadministrados (Pocinho, 2012).

O número total de utentes residentes no Lar de S. José é, como já referenciado, de oitenta mas, apenas sessenta dos quais foram considerados elegíveis para responder ao questionário. Sendo que as questões colocadas aos participantes faziam alusão a variados aspetos do fenómeno do *bullying* sénior à luz de um espaço temporal que

obrigava a uma permanência mínima na valência de seis meses, aliado ao facto de não ser possível a alguns utentes responder de modo apropriado e fiável uma vez que não se encontravam mentalmente aptos, foi necessário abdicar da sua colaboração.

2.4. Entrevista

A par da observação, a entrevista é certamente uma das técnicas mais utilizadas na investigação social. Pode-se definir a entrevista como "uma técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formula perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação (...) é portanto, uma forma de interação social (...) uma forma de diálogo assimétrico, em que uma das partes busca coletar dados e a outra se apresenta como fonte de informação" (Gil, 2008, p. 109). Para a investigação que realizámos, recorreremos ao uso da entrevista semiestruturada (semidirecta ou semidirigida), uma vez que visámos obter informação detalhada e profunda sobre o sentido que os atores sociais atribuem às práticas (suas e de terceiros) e acontecimentos com os quais são confrontados; a leitura e as interpretações acerca das suas experiências e de situações conflituosas; o sistema de relações e o funcionamento do Lar (Pocinho, 2012).

Na persecução de tais propósitos, zelámos para que as entrevistas fossem realizadas junto de atores cuidadosamente seleccionados, designadamente, utentes residentes (agressores, vítimas, e espectadores de atos de *bullying*) e funcionários. A escolha destes dois grupos de entrevistados explica-se pelo facto de interagirem quotidianamente no espaço do Lar de S. José, por terem participado diretamente em situações de *bullying* e/ou por serem informantes privilegiados relativamente à realidade do Lar.

As entrevistas foram conduzidas face-a-face com o auxílio de guiões, semiestruturados (um guião por elemento entrevistado totalizando 4 guiões), compostos por questões essencialmente do tipo aberto para que o entrevistado pudesse exprimir e justificar livremente a sua opinião mas sem que se permitisse o desvio do objeto de estudo perspetivado. Todavia, houve uma parte em cada guião com perguntas fechadas

para caracterizar alguns elementos essenciais à pesquisa [e. g., idade, género, etc.] (Guerra, 2010). Por conseguinte, foram espelhados nos guiões as variáveis que julgámos permitir explicar a multiplicidade de reações face ao fenómeno em estudo. Quanto às formas de registo das entrevistas foi privilegiada a gravação direta (via equipamento de gravação áudio). Porém, foi necessário recorrer à anotação de certos detalhes no decorrer das entrevistas pelo que, as duas formas – gravação e anotação – foram utilizadas concomitantemente.

2.4.1. Técnicas de amostragem: seleção dos sujeitos a entrevistar

Em termos qualitativos, interroga-se um número limitado de sujeitos, pelo que a questão da representatividade em termos estatísticos não se coloca. O critério que determina o valor da amostra, segundo Albarello et al. (2005, p. 103), passa a ser a sua adequação aos objetivos da investigação "tomando como princípio a diversificação das pessoas interrogadas e garantindo que nenhuma situação importante foi esquecida (...) os indivíduos não são escolhidos em função da importância numérica da categoria que representam, mas antes devido ao seu carácter exemplar". Nesta ótica, para os procedimentos de seleção dos sujeitos entrevistados, dentro das técnicas de amostragem não probabilística, recorreremos à amostragem por intenção, também denominada de amostragem por julgamento ou tipicidade.

A amostragem por intenção, ou intencional, consiste em selecionar um subgrupo representativo de toda a população, onde a escolha é deliberada, logo, excluindo qualquer processo aleatório (Gil, 2008). Deste modo, como já aludido, os elementos que fizeram parte da amostra foram escolhidos com base em casos específicos, tidos como representativos de dois grupos ou categorias delimitadas - utentes residentes e funcionários. Tal aferição foi feita - baseada numa estratégia adequada como defende Almeida e Pinto (1976) - fazendo recurso dos dados recolhidos no decorrer da observação. Em termos da dimensão da amostra, também esta esteve dependente das informações recolhidas no decorrer da investigação. Porém, cuidámos para que, no essencial, o tamanho da amostra pudesse permitir explicar a diversidade de reações

possíveis face ao objeto de estudo. Fruto da análise dos dados recolhidos durante a observação, nos inquéritos por questionário e conversas informais travadas com informantes chaves, seleccionámos quatro elementos para serem entrevistados. Na categoria dos utentes residentes foram escolhidos três sujeitos tidos como representativos dos atores intervenientes nos atos de *bullying* nomeadamente, um agressor, uma vítima e um espectador. No grupo dos funcionários optámos por um elemento da chefia intermédia.

CAPÍTULO III – APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

1. O perfil físico, psicológico e social dos protagonistas de *bullying*

A complexidade dos fatores associados ao *bullying* exige, para que o possamos entender quando perpetrado no seio de pares seniores, que nos debrucemos sobre os intervenientes implicados. Na prossecução de tal propósito, recorreremos à pesquisa documental, implementámos um protocolo de observação participante ao longo de sessenta dias, heteroadministrámos um inquérito por questionário e levámos a cabo entrevistas a informantes chave. Dando continuidade ao enquadramento do nosso objeto de estudo, procederemos a uma breve caracterização dos participantes (utentes residentes e chefia intermédia), analisando, sumariamente, alguns aspetos relacionados com dados sociodemográficos.

Analizado o processo individual do elemento da chefia intermédia em conjugação com a análise de conteúdo da sua entrevista, foi possível traçar alguns aspetos relacionados com o seu percurso pessoal, académico e laboral. O Lar de São José possuía, aquando da recolha de dados, um quadro de pessoal composto apenas por elementos do sexo feminino, perfazendo um total de quarenta e três colaboradoras, distribuídas por doze categorias profissionais (Diretor técnico, animador social, enfermeiros, assistentes administrativos, encarregados gerais, encarregados de sector, ajudantes de lar e centro de dia, trabalhadores de serviços gerais, cozinheiros, ajudantes de cozinha, operadores de lavandaria e costureiros).

A colaboradora selecionada para ser entrevistada trabalha na Instituição há mais de vinte e sete anos, e desempenha atualmente as funções de encarregada geral “ (...) *eu vim para aqui trabalhar logo no primeiro dia que o lar abriu, 01 de outubro de 1987 (...) eu já fiz de tudo aqui. Desde tratar dos utentes, a cozinhar, a trabalhar na lavandaria, a servir de motorista... de tudo mesmo. E sempre que faz falta continuo a fazer de tudo*” (EC). O seu longo percurso profissional figurou como uma mais-valia na obtenção de informações acerca da cultura institucional e das características dos utentes. E o facto de possuir o terceiro ciclo e ter duas filhas também lhe deu algum *insight* acerca do fenómeno do *bullying* ainda que alicerçado no contexto escolar “ (...) *ai havia sim bullying na minha época de escola. Isso há-de haver sempre um ou outro que*

queira mandar nos mais fracos” (EC). Ao nível de formação profissional, não frequentou quaisquer ações que potenciasssem a obtenção de conhecimentos para identificar ou combater o bullying sénior nem tão pouco o laboral “ (...) tenho feito algumas formações, sobre HCCP, o luto, cuidados aos utentes e assim” (EC).

Conforme os dados constantes da tabela 1, podemos verificar que a amostra de utentes estudada apresenta um número significativamente maior de elementos do sexo feminino (71,7%) do que do sexo masculino (28,3%). Isto ficou a dever-se ao facto de a valência possuir um número de utentes residentes femininos muito maior do que de residentes masculinos (do total dos oitenta utentes apenas vinte e cinco são homens) “ (...) desde sempre que tivemos mais mulheres do que homens, e mesmo na lista de espera para virem para aqui, são muitas mais as mulheres que estão inscritas, há muitas mais viúvas do que viúvos” (EC).

	Frequência	Percentagem
Feminino	43	71,7%
Masculino	17	28,3%
Total	60	100,0%

Tabela 1. Distribuição da amostra quanto ao género

As tabelas 2 e 3 indicam que a média de idades se situou nos 83,5 anos, estando a maioria dos indivíduos inscritos na faixa etária dos 81-91 anos (26,7 %), variando a idade entre os 62 e os 96 anos. A realidade institucional espelha os indicadores populacionais dos residentes do município de Montalegre, segundo os grandes grupos etários e o sexo. O Anuário Estatístico da Região Norte de 2014 dá conta de que há mais mulheres com sessenta e cinco e mais anos, sendo a proporção entre homens e mulheres de 2195 e 3071, respetivamente (INE, I.P., 2015).

	N.º	Mínio	Máximo	Moda	Mediana	Média	Desvio Padrão
Feminino	43	66	96	93	87	84,30	7,6
Masculino	17	62	87	80	81	81,17	5,6
Total	60	62	96	79	83,5	83,41	7,2

Tabela 2. Estatística descritiva da idade por género

	Frequência	Percentagem
62-66	2	3,3%
67-71	1	1,7%
72-76	7	11,7%
77-81	15	25,0%
82-86	10	16,7%
87-91	16	26,7%
92-96	9	15,0%
Total	60	100,0%

Tabela 3. Distribuição da amostra quanto à faixa etária

A maioria dos participantes, como retrata a Tabela 4, eram viúvos (58,3 %), os restantes eram casados (13,3 %), solteiros (26,7 %) ou divorciados (1,7 %). Recorrendo à análise documental pudemos determinar, de acordo com as informações presentes nos processos individuais de cada utente, que todos os elementos casados, viúvos e divorciados possuíam filhos e que cinco dos dezasseis elementos solteiros também. Apurámos ainda, que muitos destes familiares diretos dos utentes se encontram em processos de migração com destinos largamente sediados nos países de França e Estados Unidos e nos distritos do Porto e Lisboa.

	Frequência	Percentagem
Casado	8	13,3%
Solteiro	16	26,7%
Viúvo	35	58,3%
Divorciado	1	1,7%
Total	60	100,0%

Tabela 4. Distribuição da amostra quanto ao estado civil

Em termos de habilitações literárias (tabela 5), verificámos que um número expressivo de utentes possuía conhecimentos de escrita e leitura, sendo que 23,3% sabia ler e escrever mas não possuía qualquer grau académico, 15% possuía o primeiro ciclo

(quarta classe) e outros 15 % sabia apenas assinar o nome. Porém, a percentagem de analfabetos mostrou-se elevada (46,7 %).

	Frequência	Percentagem
Analfabeto	28	46,7%
Sabe ler e escrever	14	23,3%
Sabe assinar	9	15,0%
Concluiu o 1º Ciclo	9	15,0%
Total	60	100,0%

Tabela 5. Distribuição da amostra quanto às habilitações literárias

A Tabela 6 alude ao tempo de permanência dos utentes. Para tomar parte no questionário era requisito que o utente tivesse um tempo mínimo de permanência na valência de seis meses. Os sessenta inquiridos tinham tempos de permanência situados entre os doze (18,3%) e os duzentos e setenta e um meses (1,7 %), mais precisamente, entre um e os cerca de vinte e três anos “ (...) *temos aqui utentes connosco há mais de vinte anos*” (ECI).

N.º meses	Frequência	Percentagem	N.º meses	Frequência	Percentagem
12	11	18,3%	66	1	1,7 %
14	3	5,0 %	68	1	1,7 %
15	1	1,7 %	88	1	1,7 %
19	1	1,7 %	90	1	1,7 %
21	1	1,7 %	96	1	1,7 %
24	2	3,3 %	103	1	1,7 %
26	3	5,0 %	105	3	5,0 %
28	1	1,7 %	107	2	3,3 %
30	2	3,3 %	119	1	1,7 %
31	2	3,3 %	120	1	1,7 %
33	1	1,7 %	123	1	1,7 %
37	2	3,3 %	129	1	1,7 %
39	2	3,3 %	152	1	1,7 %
40	1	1,7 %	155	1	1,7 %
46	1	1,7 %	156	1	1,7 %
47	2	3,3 %	157	1	1,7 %
57	1	1,7 %	166	2	3,3 %
60	1	1,7 %	271	1	1,7 %
Total	38	63,0 %	Total	22	37,0 %

Tabela 6. Distribuição amostra tempo permanência

Bell (2008) diz-nos que as informações, por mais interessantes que sejam, se não estiverem organizadas por categorias não terão qualquer significado e, por isso, o trabalho do investigador consiste em procurar, continuamente, semelhanças e diferenças e agrupamentos, modelos e questões de importância significativa. Por isso, a utilização das técnicas de análise de conteúdo e de análise estatística, para tratamento dos dados que recolhemos, explica-se pela pertinência em se estabelecer relações mensuráveis ou contáveis, bem como identificar eventuais correlações e convergências que facultem um quadro de análise essencial do objeto de estudo.

Na prossecução de intervenções eficazes de decréscimo do *bullying* é de suma importância estabelecer certas correlações do *bullying* e da vitimização. A literatura avança com uma série de características psicológicas, físicas e sociais para os protagonistas sociais em causa (vítimas, agressores e espetadores).

Alguns autores, como Serrate (2009) com base nos postulados de Olweus, identificam algumas características frequentes para a tríade de intervenientes. As vítimas, no tocante a aspetos psicológicos, são tidas como pessoas tipicamente ansiosas, inseguras e tímidas que possuem, normalmente, uma baixa autoestima e que raramente se defendem ou exercem represálias quando confrontadas pelo agressor (excetuam-se os casos das vítimas agressoras) “ (...) *eu nunca digo nada a ninguém. Acusar para que? Para depois ainda me fazerem pior? Não adianta nada! Ninguém faz nada. Não quero mais chatices*” (EV). Demonstram também, por vezes, carecer de habilidades sociais, possuir um grupo diminuto ou inexistente de amigos, encontrando-se, frequentemente isolados socialmente “ (...) *Amigos? Tenho os meus filhos que são todos muito meus amigos. E os meus netos também (...) Aqui não tenho grandes amizades*” (EV).

Em termos físicos, as vítimas são consideradas menos fortes e são selecionadas pelo agressor de acordo com certas características que se destacam (e. g., forma de falar, dificuldades psicomotoras ou de coordenação, etc.). Estes chamados desvios externos são traços diferenciadores que são explorados de forma negativa e ridicularizadora pelo agressor. Todavia, não se pode atribuir a casualidade da vitimização apenas a desvios externos pois, todo o ser humano tem as suas especificidades e, além disso, aqueles sujeitos livres de vitimização também se caracterizam por desvios externos. Mas, efetivamente, o fator externo da força joga a favor do agressor (Serrate, 2009).

As características sociais que definem as vítimas de *bullying*, segundo Serrate (2009), podem ser decisivas na compreensão da sua conduta. Normalmente, são pessoas que se relacionam pouco com os seus pares e não têm um grupo de suporte entre os mesmos “ (...) *Aqui não tenho grandes amizades assim com aquelas que tinha na minha mocidade. A casa é grande e cada um lá anda na sua vida. Eu gosto de estar quieta no meu canto não ando aí no leva e traz como as outras (...) Mas dou-me bem com a minha parceira de quarto*” (EV), tendo uma escassa participação nas atividades da instituição “ (...) *ele anda aí uma mocita com umas lãs e umas tintas mas eu antes quero estar eu com as minhas lãs a fazer na meia*” (EV).

Para Olweus (1998, cit. Serrate, 2009), em termos psicológicos, os agressores são sujeitos com um défice de capacidades sociais. Têm um temperamento impulsivo e agressivo e possuem grandes problemas ao nível da comunicação. Desprovidos de sentimentos de culpa, o autor atribui-lhe uma enorme falta de sensibilidade pelos sentimentos da vítima “ (...) *o problema não é meu, cada um é que sabe de si, eu não tenho nada a ver com os outros*” (EA). Outra característica atribuída pelo autor é a hostilidade com que interpretam as suas relações, mostrando serem pessoas conflituosas defendendo muitas vezes os seus atos com base em supostas provocações da vítima “ (...) *Eu?! Eu não faço nada! Elas que se deixem lá estar quietas e caladas e que se deixem de andar sempre a cochichar sobre a vida dos outros. Eu ponho-as na linha! Ninguém tem nada que se meter na minha vida. Metem-se comigo e depois ainda se queixam, olha q'esta!*” (EA). Quanto à autoestima dos agressores não há consenso, uns autores defendem que possuem elevada autoestima, outros baixa, atribuindo as causas a situações familiares adversas (e. g., maus-tratos, autoritarismo, etc.) (Serrate, 2009). Kuykendall (2012), defende que o verdadeiro *bully* não tem baixa autoestima. Para este autor, são pessoas confiantes, poderosas e com elevado estatuto social “ (...) *Se me sinto bem comigo mesma? Mas claro que sim, menina!* (E2).

Já indicámos que os agressores são tendencialmente mais fortes, em termos físicos, do que as vítimas mas esta afirmação está dependente da delimitação, ou não, de diferenças de género nos atos de *bullying*. Isto é, se temos ou não em conta as especificidades do *bullying* direto e indireto. Os autores que incluem na sua definição de *bullying* tanto o *bullying* direto quanto o indireto indicam que os comportamentos entre géneros são manifestamente diferentes. As mulheres são mais dadas ao *bullying* indireto e assédio verbal e os homens ao *bullying* físico, embora também recorram por vezes ao assédio verbal (Gonçalves, 2007;

Macklem, 2003; & Basile, Hamburger, & Vivolo, 2001) “ (...) *Mas a pancadaria é sempre entre homens, as mulheres essas batem mais com a língua*” (ECI). Portanto, no caso específico das entrevistadas, a força não é demonstrada tanto em termos físicos, mas antes no poder que a agressora detém sobre a vítima. Sendo as mulheres mais propensas a atos de *bullying* relacional ou social, estas exercem poder sobre terceiros controlando e manipulando os relacionamentos e denegrindo a reputação ou estatuto da vítima no grupo de pares “ (...) *ela anda sempre a dizer que eu tenho piolhos, até me quiseram catar a cabeça. Já viste?! As pessoas acreditam mais nela do que em mim. Eu não tenho piolhos!*” (EV).

Socialmente, o agressor possui uma carga excessivamente agressiva nas suas interações sociais, padecendo de problemas ao nível das suas reações, carecendo frequentemente de laços sociais e empatia, demonstrando também, problemas de adaptação “ (...) *Claro que não gostei que me tenham enfiado aqui. Estava muito melhor em minha casa. Sempre fui Senhora de mim*” (EA) e pouco interesse pela vida da Instituição “ (...) *anda aí uma animadora que faz umas palhaçadas (...) Eu não faço nada dessas coisas, agora de velha é que ia para a escola*” (EA).

Contudo, para Soutter e McKenzie (2000, cit. Rigby, 2002), o agressor e a vítima não são tipos de pessoas. Os comportamentos de *bullying*, na sua perspetiva, não advêm de traços de personalidade, mas são antes consequências provenientes de um *ethos* social no qual os mesmos comportamentos ocorrem.

Grande parte da literatura revisada incide o seu foco mais nas vítimas e nos agressores do que nos espectadores. Para Kuykendall (2012), os espectadores são instrumentais na determinação da frequência, extensão e severidade dos atos de *bullying*. Outros autores (Dourado, 2011; Neto, 2005; Ziane, Reis, & Padovani, 2010) descrevem-nos como sendo submissos, inseguros, empáticos, ansiosos e providos de sentimentos de compaixão, mas que raramente intervêm em prol da vítima por medo de retaliação “ (...) *Eu que vou fazer com estas duas camólas? Ainda atiram comigo de cangalhas e depois é que era um trinta e um*” (EE). Ainda assim, os autores também reconhecem que alguns (nomeadamente os auxiliares e os incentivadores) buscam o poder e a popularidade e que por receio da vitimização também aderem ao *bullying* “ (...) *é conforme a lua, tanto ajudam à zaragata como apartam*” (ECI). Segundo Harris e Petrie (2003), os espectadores possuem sentimentos conflituantes de raiva, tristeza, medo, indiferença e culpa e que tanto vítimas quanto espectadores têm reações similares em termos fisiológicos “ (...) *eu tenho pena da mulherzinha,*

ela mete-se muito com ela [agressora]. Mas é como já lhe disse menina eu o que é que lhe posso fazer?” (EE).

Ainda que possamos reunir uma série de traços que caracterizem os atores deste triângulo de interações, não são concludentes nem definitivos (Serrate, 2009). É preciso evitar as generalizações que se tornam redutoras por não contemplar a multiplicidade de contextos e eventualidades sociais.

2. *Modus operandi* do *bullying* sénior: as formas de agressão, sistematização e o padrão comportamental dos atores envolvidos

A complexidade dos fatores associados ao *bullying* consubstancia-se na produção científica existente que se debruça sobre os diferentes domínios do fenómeno. Qualquer pretensão de analisar o *bullying* exige um aprofundado conhecimento de todas as variáveis dele decorrentes. Ora cabe, por isso, uma análise esmiuçada do que compõe o problema, nomeadamente, comportamentos e sua incidência, intervenientes implicados e o papel que estes desempenham. Portanto, após a recolha dos dados procedemos à sua rigorosa seleção, tendo tratado apenas aquilo que se afigurou de suma importância e se revestiu de maior relevância para dar resposta à proposição da investigação. Em consonância com a metodologia de investigação eleita, seleccionámos igualmente o tipo de análise em função dos objetivos e dos instrumentos de recolha de dados escolhidos. Assim, uma vez que avançámos com uma metodologia mista, recorreremos tanto à análise de conteúdo quanto à análise estatística (Baptista & Sousa, 2013).

No que diz respeito especificamente à observação, tendo esta sido feita por meio de uma grelha de observação com categorias pré-determinadas que visaram registar os comportamentos e atitudes dos sujeitos observados, os dados obtidos de tipo quantitativo foram analisados através das técnicas de análise estatística (Coutinho, 2013). A análise estatística estendeu-se aos dados coletados através do inquérito por questionário. Visto que as respostas às perguntas foram alvo de pré-codificação, e dado o grande número de sujeitos, o tratamento das informações revestiu-se de um carácter quantitativo, pelo que, para um maior rigor e fiabilidade da análise estatística destes dados, recorreremos ao uso de um *software* aplicativo específico vulgarmente conhecido por SPSS, na sua versão número 22.0.

Os dados qualitativos recolhidos são complexos e de crucial importância para entender o "como" e o "porquê" dos acontecimentos, em termos de um estudo mais aprofundado do fenómeno em apreço. Esta complexidade exigiu uma abordagem estruturada para a sua correta análise pelo que fizemos uso de grelhas de análise e à categorização das respostas dos entrevistados. A categorização das respostas foi feita com base na determinação de um conjunto de tópicos que emergiram, das respostas às questões abertas das entrevistas que mostraram pertinência para o objeto de estudo.

Há distinções na incidência dos comportamentos de *bullying* reportado pelo sexo masculino e o feminino. Os homens são mais dados à agressão física e as mulheres à psicológica ou indireta (Gonçalves, 2007; Macklem, 2003; Basile, Hamburger, & Vivolo, 2001). É de suma importância explorar as diferenças de género associados ao *bullying* porque existem distinções na forma como este ocorre e é experienciado à luz desta variável (Macklem, 2003). Procuraremos seguidamente dar conta das diferenças registadas no nosso estudo.

Se olharmos as Tabelas 8 e 9 poderemos verificar, ainda que com parca incidência, que apenas elementos do sexo masculino afirmaram ter sofrido, uma vez nos últimos seis meses, atos de violência física de cariz verdadeiramente corporal, um foi empurrado e três disseram terem-lhe batido.

Violência física nos últimos seis meses - empurrar				
	Nunca	Uma vez	Mais de uma vez	Total
Feminino	41	0	2	43
Masculino	16	1	0	17
Total	57	1	2	60

Tabela 7. Bullying direto formas físicas sofridas – empurrar

Violência física nos últimos seis meses - bater				
	Nunca	Uma vez	Mais de uma vez	Total
Feminino	43	0	0	43
Masculino	14	3	0	17
Total	57	3	0	60

Tabela 8. Bullying direto formas físicas sofridas – bater

Analizados, entre outros documentos pertinentes, os processos individuais dos utentes, verificámos que no total dos sessenta examinados, seis continham autos de ocorrência concernentes a atos de agressão física em cumulação com agressão verbal. Os atos de violência física e verbal registados aconteceram entre utentes do sexo masculino numa época prévia aos seis meses delimitados para recolha e observação de atos de *bullying*. Portanto, não observamos, no decorrer dos sessenta dias protocolados (entre janeiro e março de 2015), quaisquer atos de violência física mas, olhando os dados recolhidos através do inquérito por questionário (Tabelas 8 a 11) vinte e quatro utentes deram conta de que nos últimos seis meses (entre setembro de 2014 e fevereiro de 2015) teriam sido alvo de atos de violência física.

Incidindo a nossa atenção nas Tabelas 10 e 11, referentes ao *bullying* físico na forma de roubo e ameaça, verificámos que ambos os géneros (duas mulheres e dois homens) indicaram terem sido ameaçados. Mas, no tocante ao roubo, apenas um homem nos deu conta ter sido vitimado uma vez nos últimos seis meses, ao passo que onze mulheres afirmaram terem sido roubadas mais do que uma vez.

Violência física nos últimos seis meses - roubar				
	Nunca	Uma vez	Mais de uma vez	Total
Feminino	30	2	11	43
Masculino	16	1	0	17
Total	46	3	11	60

Tabela 9. *Bullying* direto formas físicas sofridas - roubar

Violência física nos últimos seis meses - ameaçar				
	Nunca	Uma vez	Mais de uma vez	Total
Feminino	41	1	1	43
Masculino	15	0	2	17
Total	56	1	3	60

Tabela 10. *Bullying* direto formas físicas sofridas – ameaçar

Concluimos assim, que os dados recolhidos nas tabelas citadas (Tabela 7 a 10) diferem da literatura analisada. Não podemos afirmar que exista *bullying* direto físico entre os seniores do Lar de São José, e à semelhança do que se verifica no *bullying* escolar, uma maior prevalência de atos sofridos ou perpetrados entre o sexo masculino.

Importa, para fundamentar a nossa conclusão, clarificar a diferença entre conflitos e *bullying*. O *bullying*, como já indicámos, é oportunístico, dissimulado, intencional, recorrente e implica um nível desigual de poder. Outros comportamentos há que, por não possuírem clivagens ao nível do poder e serem originários de um impulso, não são considerados *bullying*. Por exemplo, quando dois indivíduos têm um desentendimento físico ou verbal pontual, por um qualquer motivo – à semelhança do verificado nos autos de ocorrência – não se trata de *bullying*, trata-se de um conflito (Lines, 2008; Sullivan, Cleary, & Sullivan, 2004). Incidindo especificamente nos atos de violência física, bater e empurrar (Tabela 7 e 8) e no recolhido através da análise documental concluimos, similmente, estarmos perante agressões que não revestiram carácter de *bullying* por terem sido perpetradas entre pares de equiparado estatuto e tendo sido fruto de quezílias esporádicas cuja proporção exacerbada de ânimos desembocou na violência física e verbal.

Conforme os dados da Tabela 11, nenhum dos inquiridos alegou ter sofrido *bullying* direto sobre a forma de abuso sexual, danificação de bens pessoais, impedimento de passagem, realização de tarefas servis ou pontapés, o que reforça a nossa asserção de que não se verifica a existência de *bullying* direto na forma física.

Atos de violência física	Nunca	
	Frequência	Percentagem
Abuso sexual	60	100,0%
Danificar bens pessoais	60	100,0%
Impedir a passagem	60	100,0%
Pontapear	60	100,0%
Realização de tarefas servis	60	100,0%
Total	60	100,0%

Tabela 11. *Bullying* direto formas físicas não registadas

Contrapondo os dados referentes a atos de roubo (Tabela 9) com aqueles recolhidos através do protocolo de observação e conversas informais com informantes chave, averiguamos, também, não se tratar de atos que revistam carácter de *bullying* direto físico, uma vez que não reuniram os fatores de intencionalidade, ocorrência por tempo prolongado e o desequilíbrio de poder físico, psicológico ou social entre os atores. Aquilo que apurámos acusou não se tratar de roubo premeditado que visava causar dano, tratando-se meramente de equívocos na distinção de objetos pessoais.

Fruto da cultura local é habitual que as faixas etárias mais envelhecidas enverguem trajes de cor negra aparentando a roupa ser toda a mesma “ (...) *Pegam-se com frequência por causa da roupa e dos pertences pessoais. Passam a vida a dizer que fulano ou sicrano lhe roubou a roupa*” (ECI). Observámos com carácter semanal, no decorrer dos sessenta dias protocolados, que era frequente as utentes levarem, principalmente, o xaile umas das outras culminando sempre em acusações mútuas de roubo sendo os equívocos desfeitos por uma qualquer auxiliar através da verificação do número de utente marcado na roupa. Por isso, não se considera que estejamos na presença de *bullying*.

Além do que já apontámos na justificação da inexistência de *bullying* físico, outros fatores poderão explicar a discrepância de padronização comportamental entre os achados do nosso estudo e o estado da arte. Tal como o que ocorre no contexto escolar, agressores, agredidos e testemunhas podem ter noções diferentes do que é *bullying* e como tal, sub ou sob reportar situações de abuso (Trompetter, Scholte, & Westerhof, 2011).

Violência verbal nos últimos seis meses - proferir palavrões				
	Nunca	Uma vez	Mais de uma vez	Total
Feminino	34	0	9	43
Masculino	12	2	3	17
Total	46	2	12	60

Tabela 12. *Bullying* direto formas verbais sofridas - proferir palavrões

Violência verbal nos últimos seis meses - chamar nomes				
	Nunca	Uma vez	Mais de uma vez	Total
Feminino	34	0	9	43
Masculino	12	2	3	17
Total	46	2	12	60

Tabela 13. *Bullying* direto formas verbais sofridas - chamar nomes

Observando as Tabelas 12 a 15 notamos a existência de atos de violência verbal. Dos dezassete homens inquiridos seis indicaram ter sido vítimas de agressão verbal pelo menos uma vez nos últimos seis meses (dois proferir palavrões, dois chamar nomes, um gozar, um críticas depreciativas) e sete mais de uma vez (três proferir palavrões, três chamar nomes, um gozar). Das quarenta e três inquiridas dezoito foram alvo, mais de uma vez, de agressões verbais (nove chamar nomes, nove proferir palavrões), sendo que no total dos sessenta inquiridos os atos de agressão verbal mais reportados foram o de proferir palavrões e chamar nomes, recolhendo o gozo e as críticas depreciativas uma incidência mínima.

Violência verbal nos últimos seis meses - gozar				
	Nunca	Uma vez	Mais de uma vez	Total
Feminino	43	0	0	43
Masculino	15	1	1	17
Total	58	1	1	60

Tabela 14. *Bullying* direto formas verbais sofridas – gozar

Violência verbal nos últimos seis meses - críticas depreciativas à aparência				
	Nunca	Uma vez	Mais de uma vez	Total
Feminino	43	0	0	43
Masculino	16	1	0	17
Total	59	1	0	60

Tabela 15. *Bullying* direto formas verbais sofridas - críticas depreciativas à aparência

Pese embora não se ter registado a real presença de atos de *bullying* sénior na sua forma de agressão física, a confrontação dos dados constantes das tabelas acima (Tabela 12 e 13) conjuntamente com a análise de conteúdo das entrevistas e dos elementos das grelhas de observação, denuncia a existência de *bullying* na forma verbal. A Tabela 16 indica que ao longo dos sessenta dias de observação insultar e/ou chamar nomes era uma prática observada três a quatro vezes por dia (96,7%) “ (...) *os palavrões e os insultos isso é o pão nosso de cada dia. É uma constante aqui*” (ECI), “ (...) *sabe como é nas nossas terras o [palavra imprópria] e o [palavra imprópria] andam na boca de toda a gente e então quando se está enervado é que elas saem*” (EV). Dentro do *bullying* direto, o tipo mais prevalente foi o verbal, indo de encontro a outros autores cujos achados também foram neste sentido (Moura, Cruz, & Azevedo, 2011).

	Frequência	Percentagem
Comportamento não observado	1	1,7%
Comportamento observado 1 a 2 vezes por dia	1	1,7%
Comportamento observado 3 a 4 vezes por dia	58	96,7%
Total	60	100,0%

Tabela 16. Observação *bullying* direto agressão verbal insultar e/ou chamar nomes

O *bullying* indireto é a forma mais perniciosa deste fenómeno. Prática atribuída, por grande parte da pesquisa, ao género feminino, adota uma ampla variedade de manifestações e registos. Neste tipo, o agressor manipula a vítima emocionalmente, exclui-a deliberadamente do grupo de pares e dissemina rumores pejorativos (Serrate, 2009). Os dados compilados nas Tabelas 17 e 18 demonstram que dos sessenta inquiridos foram mais as mulheres alvo de maledicência e veiculação de boatos do que homens. Apenas dois homens (um apenas uma vez nos últimos seis meses e o outro mais de uma vez) afirmaram terem sido vítimas de maledicência, enquanto quatro mulheres foram alvo de maledicência mais de uma vez nos últimos seis meses e outras quatro vítimas da disseminação de boatos.

Bullying indireto nos últimos seis meses - maledicência				
	Nunca	Uma vez	Mais de uma vez	Total
Feminino	39	0	4	43
Masculino	15	1	1	17
Total	54	1	5	60

Tabela 17. *Bullying* indireto sofrido – maledicência

Bullying indireto nos últimos seis meses - boatos				
	Nunca	Uma vez	Mais de uma vez	Total
Feminino	39	1	3	43
Masculino	17	0	0	17
Total	56	1	3	60

Tabela 18. *Bullying* indireto sofrido – disseminação de boatos

A má-língua e a difusão de boatos foi uma prática largamente observada “ (...) *e o que é que se há-de fazer quando se espalha um boato ninguém o segura e a outra [agressora] tem mais lábia começa para ali a dizer para não se sentarem ao pé dela [vítima] porque tem piolhos e olhe, acreditam nela, ela bem diz que não tem, mas fica sempre aquela desconfiança*” (EE). A Tabela 19 mostra que se verificou este tipo de atos todos os dias ao longo do protocolo de observação variando a frequência entre um a dois atos por dia (6,7%) e os três e quatro (93,3%), “ (...) *está sempre a falar mal de mim às outras e até às meninas, chama-me nomes* ” (EV).

Maledicência e/ou disseminar boatos	Frequência	Percentagem
Comportamento não observado	0	0,0%
Comportamento observado 1 a 2 vezes por dia	4	6,7%
Comportamento observado 3 a 4 vezes por dia	56	93,3%
Total	60	100,0%

Tabela 19. Observação *bullying* indireto maledicência e/ou disseminar boatos

No que diz respeito a atos de exclusão do grupo de pares as práticas mais assinaladas e observadas foram a reserva de lugares “ (...) *realmente é verdade, é todos os dias pegados à conta da reserva de lugares, e então quando vão almoçar e voltam para a sala de estar é que eles se pegam por causa de quem senta onde*” (ECI), e o deixar de falar ou fazer com que terceiros deixem de falar a determinado elemento do grupo de pares “ (...) *a mim nunca ninguém aqui de dentro deixou de me falar mas acredito que uma ou outra aqui não se fale elas também andam sempre a metre-se na vida umas das outras*” (EE).

Analisando a Tabela 20, verificamos mais uma vez que são maioritariamente mulheres que dão conta de atos de *bullying* indireto. Das quarenta e três inquiridas, onze dizem ter sido vitimadas mais de uma vez nos últimos seis meses e duas apenas uma vez. Incidindo sobre os inquiridos do sexo masculino, sete admitiram ter sofrido este tipo de prática mais de uma vez nos últimos seis meses e um dos dezassete inquiridos apenas uma vez.

<i>Bullying</i> indireto nos últimos seis meses - cessar e/ou fazer com que outros cessem a comunicação				
	Nunca	Uma vez	Mais de uma vez	Total
Feminino	30	2	11	43
Masculino	9	1	7	17
Total	39	3	18	60

Tabela 20. *Bullying* indireto sofrido - cessar e/ou fazer com que outros cessem a comunicação

Os dados da Tabela 21 demonstram serem apenas os elementos do sexo feminino que dão conta de práticas da reserva de lugares, “ (...) *bem eu para lhe dizer ao certo não sei isto dos lugares guardados é todos os dias praticamente, se não é num canto é noutro. Mas ele há um grupinho que tem mais a mania de fazer isso, não somos todos assim*” (EE). Ao observador comum a prática de guardar o lugar para um ou outro elemento se sentar é, aparentemente inofensivo. Contudo, trata-se de uma refinada forma de isolar a vítima do resto do grupo e fazer com que esta se sinta excluída e isto consubstancia-se em *bullying* indireto praticada nas ERPI (NFEN, 2012).

Bullying indireto nos últimos seis meses – reserva de lugar				
	Nunca	Uma vez	Mais de uma vez	Total
Feminino	28	0	15	43
Masculino	17	0	0	17
Total	45	0	15	60

Tabela 21. Bullying indireto sofrido - reserva de lugar/cadeira

A reserva de lugares, isto é, a exclusão do grupo de pares – juntamente com o insulto (chamar nomes e proferir palavrões – Tabela 17) e a maledicência e/ou a disseminação de boatos (Tabela 20) – foi dos atos de *bullying* mais observados, como o atesta os dados da Tabela 23. Houve reserva de lugares todos os dias ao longo do total dos sessenta delimitados para observação (uma a duas vezes por dia 86,7% e três a quatro vezes por dias 13,4%), “ (...) e depois as outras claro, pensavam que eu tinha piolhos não se queriam sentar à minha beira” (EV).

Reserva de lugar/cadeira	Frequência	Porcentagem
Comportamento não observado	0	0,0%
Comportamento observado 1 a 2 vezes por dia	52	86,7%
Comportamento observado 3 a 4 vezes por dia	8	13,4%
Total	60	100,0%

Tabela 22. Observação bullying indireto - reserva de lugar/cadeira

Outros comportamentos frequentemente associados ao *bullying* indireto, como sendo o fazer caretas, arremedar, invadir o espaço pessoal, ignorar e impedir a participação na vida institucional, não foram observados nem assinaladas pelos inquiridos (Tabela 24).

Frankel (2011a), dá conta de que dez a vinte por cento dos idosos institucionalizados experienciam abuso pelos seus pares. Embora muitos dos atos que revestem carácter de *bullying* não tivessem sido objeto de registo e/ou observação houve um significativo número de atos que o foram sendo legítimo por isso, na nossa perspetiva, afirmar que existe *bullying* na ERPI estudada, indo de encontro assim, aos achados de autores como Bonifas e Frankel

(2012b), Monks e Coyne (2011), Halberstadt (*in press*), Walsh, D'Aoust, e Beamer (2011), e Gutman, (2013) que afirmam existir *bullying* sénior à luz da violência interpessoal, subcategoria do abuso a idosos.

O *bullying* sénior não é tão mediático quanto o *bullying* em contexto escolar, por exemplo, isto porque geralmente é mais verbal e relacional do que físico. Envolve usualmente a exclusão (e. g., reserva de lugares), comentários impróprios e a propagação de boatos, mas pode também, desembocar em violência física (Frankel, 2011). Esta forma de agressão relacional ou social é definida como sendo uma agressão não física, que visa causar um impacto negativo na vida social da vítima, é frequentemente indireto, comumente praticado por elementos do sexo feminino – algo largamente veiculado na literatura – e tem normalmente expressão em cenários institucionais e de grupo (Benson, (s.d.).

<i>Bullying</i> indireto	Nunca	
	Frequência	Percentagem
Arremedar	60	100,0%
Fazer caretas	60	100,0%
Ignorar	60	100,0%
Impedimento participação em atividades	60	100,0%
Invasão espaço pessoal	60	100,0%
Total	60	100,0%

Tabela 23. *Bullying* indireto formas não registadas

Podemos concluir que os dados apresentados, sobre a violência entre pares, mais especificamente na sua vertente de *bullying* sénior indireto e direto – na forma de agressão verbal – vão de encontro ao quadro global de referência do *bullying* em toda a sua panóplia de contextos. De facto, também nós denotámos uma maior presença de *bullying* indireto entre as mulheres. Todavia, é preciso sublinhar que dos sessenta elementos estudados, quarenta e três eram mulheres e apenas dezassete eram homens, existindo, por isso, à partida margem para uma maior incidência de atos praticados por mulheres do que por homens. De qualquer forma, não é objetivo deste estudo traçar quaisquer generalizações.

Importa, conjuntamente, incidir a nossa análise ao *bullying* sénior, não só nos atos perpetrados, mas também nos atores sociais neles envolvidos. De acordo com a produção literária acerca do *bullying* muitas das vítimas são relutantes em denunciar e/ou não denunciam as agressões sofridas por temerem vir a sofrer mais represálias e também por terem a noção de que não surtirá qualquer efeito benéfico (Sullivan, Cleary, & Sullivan, 2004) “ (...) *digo nada a ninguém. Acusar para que? Para depois ainda me fazerem pior? Não adianta nada! Ninguém faz nada. Não quero mais chatices e também não quero arrelhar os meus filhos*” (EV).

Denúncia	Frequência	Percentagem
Não me fizeram nada	25	41,7 %
Não contei a ninguém	32	53,3 %
Contei às empregadas	2	3,3 %
Contei a elementos da chefia	1	1,7 %
Total	60	100,0%

Tabela 24. Denúncia de atos de *bullying*

A Tabela 24 ilustra que 53,3% das vítimas não denunciaram os seus agressores, situando-se a margem de delatores apenas nos 5% (3,3 % denunciou a trabalhadoras da instituição e 1,7 % à chefia – Mesa Administrativa). Os motivos avançados pelas vítimas a fim de justificar o não terem delatado os atos sofridos, constantes da Tabela 26, variam entre o medo de vir a sofrer represálias (18, 3%), o facto de a denúncia não contribuir para que as agressões parem (20,0 %), e a ausência de justiça punitiva (15,0 %), “ (...) *eu acho muito bem. Acho que sim! Quem não respeita os outros devia ser castigado*” (EE).

Motivos de não denúncia	Frequência	Percentagem
Não me fizeram nada	25	41,7 %
Eu contei a alguém	3	5,0 %
Tive medo de represálias	11	18,3 %
Não iria fazer com que parem de me tratar assim	12	20,0 %
Porque não iriam castigar ninguém	9	15,0 %
Total	60	100,0%

Tabela 25. Motivos para a não denúncia dos atos de *bullying*

A informação da Tabela 27 não alude tanto ao agressor em si, mas antes à incidência crónica e regular com que a vítima é alvo ou não do mesmo agressor, trazendo à tona o carácter reiterado, premeditado e intencional que o agressor embute nos seus atos. 38,3 % das vítimas foram sujeitas a condutas de *bullying* praticadas sempre pelo mesmo agressor e 21,7% foram vítimas de agressores indiscriminados, *bullies* mais de ocasião.

Agressor(es)	Frequência	Percentagem
Não me fizeram nada	24	40,0 %
Sempre a mesma pessoa	23	38,3 %
Foram várias pessoas diferentes	13	21,7 %
Total	60	100,0%

Tabela 26. Perpetradores dos atos de *bullying*

As Tabelas 28, 29 e 30 fazem referência ao tipo de vítimas, agressores e espectadores observados. Registámos uma maior presença de vítimas (Tabela 28) típicas ou passivas (66,7%), este tipo de vítima, quando atacada, não é agressiva, não retribui nem manifesta a sua insatisfação (Dourado, 2011) “ (...) *se disséssemos que eu me meto com ela, mas eu não me meto com ninguém, tomar eu quem me deixe (...) olhe eu só para a não ter de ouvir até lhe faço a vontade, que fique com o raio da cadeira*” (EV).

Tipo de vítima	Frequência	Percentagem
Típica	40	66,7 %
Provocadora	20	33,3 %
Agressora	0	0,0 %
Total	60	100,0%

Tabela 27. Tipo de vítimas observadas

A tipologia de agressor mais observado (Tabela 29) foi o narcisista (100,0% - todos as agressões observadas foram levadas a cabo por este tipo de agressor). Trata-se de um sujeito que carece de empatia e compreensão para com as outras pessoas (Haselhuhn, 2005) (...) *Eu?! Eu não faço nada! Elas que se deixem lá estar quietas e caladas e que se deixem de*

andar sempre a cochichar sobre a vida dos outros. Eu ponho-as na linha! Ninguém tem nada que se meter na minha vida. Metem-se comigo e depois ainda se queixam, olha q'esta!".

Tipo de agressor	Frequência	Percentagem
Narcisista	60	100,0%
Antissocial	0	0,0 %
Acidental	0	0,0 %
Total	60	100,0%

Tabela 28. Tipo de agressores observados

O tipo de espectador mais prevalente (Tabela 30), de acordo com os dados recolhidos no decorrer da observação, é o denominado observador (81,7%). Trata-se de alguém que se afasta ou limita a observar as ocorrências (Neto, 2005) “ (...) *as outras veem as mesmas coisas que eu. Cada uma lá esta no seu canto nem se ajudam nem se estorvam*” (EE). O espectador defensor também foi observado com alguma expressão (18,3%). Estes atores sociais intervêm em prol da vítima (Neto, 2005) “ (...) *às vezes há uma ou outra que diz “deixe a mulher em paz” mas não adianta ela é reles*” (EV).

Tipo de espectador	Frequência	Percentagem
Observador	49	81,7 %
Defensor	11	18,3 %
Auxiliares	0	0,0 %
Incentivadores	0	0,0 %
Total	60	100,0%

Tabela 29. Tipo de espectadores observados

Reiteramos que qualquer tentativa de análise do fenómeno do *bullying* implica o conhecimento de todas as variáveis a ele associadas. Não poderíamos deixar de fazer, por isso, menção às consequências comportamentais, emocionais e sociais, para os sujeitos implicados no *bullying*. A literatura dá conta de que as consequências do *bullying* podem ser de curto ou longo prazo e são passíveis de causar graves danos. Alguns exemplos avançados

na literatura revisada¹² são a ansiedade, depressão, baixa auto-estima, queixas psicossomáticas, ideação suicida, entre outros. Ressalve-se contudo, que não são apenas as vítimas que sofrem as consequências do *bullying*, os espectadores e os próprios agressores também são afetados (Nordic Council of Ministers, 2011).

Ancorados, pois, apenas na pesquisa bibliográfica e na análise de conteúdo das entrevistas efetuadas, não poderíamos deixar de atentar uma menção aos possíveis fatores causais e efeitos do *bullying* sénior. Condicionantes impostos pelo tempo e outras dificuldades de natureza diversa, privaram-nos de uma recolha mais exaustiva de dados, que o melindre do tema recomendaria. Todavia, cientes das insuficiências neste ponto, figura-se oportuna e urgente uma reflexão e um esclarecimento, ainda que inexperto, sobre tão relevante matéria.

Reportando-nos aos contributos de Macklem (2003), é importante afrontar certas correlações inerentes ao *bullying* e à vitimização. Dentre as muitas variáveis dos comportamentos de *bullying*, é indispensável olhar os fatores familiares, estilos de parentalidade, relacionamento familiar e influências culturais mais genéricas.

As famílias são diversas, assim como o são a sua estrutura, estabilidade e recursos e, as influências no seio das famílias também variam. Trata-se de um relacionamento bidirecional, um processo interativo onde progenitores e filhos socializam e expressam emoções (Macklem, 2003). Segundo Macklem (2003), existem variáveis familiares relacionadas com o desenvolvimento de comportamentos agressivos e de vitimização. Por exemplo, crianças influenciadas por pais que exibiam comportamentos abusivos e de mau trato, têm maior propensão de vir a adotar comportamentos de *bullying* e vitimização “ (...) *o meu pai era uma pessoa muito autoritária. Quando vinha a meio pau [ligeiramente alcoolizado] ninguém o aturava, apanhávamos todos de cinto*” (EA).

A primeira entidade de socialização é a família e por isso o estilo parental adotado pode ter influência indireta no *bullying* e vitimização. A literatura sugere que o ambiente familiar é preditivo no desenvolvimento de comportamentos de *bullying*. Filhos de pais coercivos e/ou autoritários, pouco empáticos e faltos de interações positivas, e com práticas disciplinares assentes em castigos corporais ou punições excessivamente severas, podem vir a tornar-se *bullies* ou vítimas de *bullies* (Carvalhosa, Lima, & Matos, 2001; Macklem, 2003) “

12 Cf. Bonifás & Frankel, 2012, Dourado, 2011, Haselhuhn, 2005, Neto, 2005, Olweus, 1993.

(...) o meu pai deu-lhe duas vergastadas e o meu irmão caído na terra e ele passou-lhe por cima com o arado, lavrou-o, ele ficou coberto com a terra “ (EA).

No tocante às influências culturais, o grau geral de violência dentro de dada cultura pode estar indiretamente relacionado com o fenómeno do *bullying*, as atitudes para com, e acerca da agressividade são apreendidas através das influências culturais (Olweus, 1993; Pereira, 2002; Macklem, 2003) o facto de lida com comportamentos agressivos pode inferir influências negativas mas tal só acontece quando há um constante reforço dos mesmos “ (...) eu às chegas raramente ia aquilo havia sempre pancadaria e os homens levavam todos paus (EE).

Existem fatores de risco associados à agressão entre pares, ainda que com significativas variantes, é possível identificar alguns padrões por entre a vítima, o agressor e o espectador (Monks, & Coyne, 2011). O *bullying* sénior priva os residentes das ERPI de usufruírem dos seus direitos de utente, tem um impacto negativo na sua qualidade de vida e bem-estar físico e emocional (Halberstadt, in press), e constitui-se como um problema que acarreta o sofrimento desnecessário dos idosos que à partida já têm de lidar com as demandas do envelhecimento (Frankel, 2011b).

Ainda que perante as melhores circunstâncias, o envelhecimento pode ser algo de desgastante e acarretar a perda de controlo de muitos aspetos da vida pessoal e social. De acordo com Frankel (2011b), os utentes das ERPI podem ter baixos rendimentos “ (...) nunca descontamos para a caixa mas o meu óme [homem], antes de Deus mo levar, já tinha a reforma da invalidez e depois era eu que a recebi e depois a minha Maria lá andou ali na casa do povo a tratar para eu receber também mas mesmo assim só recebo, em contos, nem chega aos sessenta contos” (EV), problemas de saúde “ (...) eu sempre fui muito doente” (EE), ter uma diminuta retaguarda social e familiar “ (...) os meus filhos e os meus netos estão todos para a França, mas vêm cá umas quantas vezes durante o ano” (EA), ter pouco ou nenhum controlo sobre as especificidades dos contornos de institucionalização “ (...) adaptei-me sim, teve de ser, os meus filhos meteram-me aqui e eu que é que havia de fazer? Pr’aqui estou” (EA) e, fazer muitas vezes referência ao desejo de abandonar a ERPI “ (...) acho que ninguém gosta que lhe façam estas coisas, ficam de certeza tristes e aborrecidas e com vontade de ir embora” (EE). Este conjunto de fatores em conjugação com o *bullying* podem contribuir para uma panóplia de maleitas físicas e psicológicas (Halberstadt, in press). Também para Rex-Lear (2011), o *stress* associado ao *bullying* leva a uma série de alterações

biológicas, comportamentais e psicológicos que ocasionam uma variedade de problemas de saúde “ (...) *eu até me custa falar destas coisas, fico logo enervada*” (EV).

De acordo com Bonifas (2013) os perpetradores de *bullying* sénior sofreram perdas, perda de papéis, perda da identidade social, perda do sentido de pertença “ (...) *a grande maioria vem ter connosco porque a idade já pesa e estão sozinho, não podem trabalhar, e não tem quem lhe faça as coisas porque agora o conselho está cada vez mais deserto, a vizinhança está para fora, os filhos muitos deles no estrangeiro, e ninguém está bem sem ter alguém que o ampare*” (EC). Segundo a autora estes indivíduos, podem, em face da mudança, buscar reestabelecer o controlo perdido e é por isso compreensível que façam com que os outros se sintam ameaçados, amedrontados, “ (...) *olhe eu só para a não ter de ouvir até lhe faço a vontade, que fique com o raio da cadeira*” (EV), demonstrem satisfação na observação e provocação de conflitos, sejam pouco tolerantes com as diferenças “ (...) *o problema não é meu, cada um é que sabe de si, eu não tenho nada a ver com os outros*” (EA), e possuam diminutos laços sociais bem como falta de empatia para com os seus pares “ (...) *remorsos? Mas de que? Já lhe disse que são os outros que se metem comigo eu só respondo à letra, cada um só tem o que faz por merecer*” (EA). A autora concluiu que seniores que experienciaram níveis mais altos de sofrimento emocional, relacionados com o *bullying*, também tinham rácios mais elevados de depressão e baixa autoestima. Os achados da autora ecoam o conferido através da análise documental aos processos individuais do utente. Existia um número significativo de elementos sujeitos a terapêuticas alusivas à sintomática depressiva (dispensamo-nos da apresentação de dados mais detalhados por se figurar fora do escopo da recolha e tratamento estatístico de dados solicitada para realização do estudo).

Rex-Lear (2011), na sua aferição sobre vitimização, concluiu que sujeitos que experienciavam níveis mais elevados de *bullying* demonstravam ser portadores de mais problemas físicos e/ou psicológicos nomeadamente, ansiedade, depressão, irritabilidade, desorganização e frequente sentimento de preocupação. Halberstadt (in press) cita que as vítimas podem experienciar uma baixa satisfação de vida, o incremento da ansiedade, solidão, raiva, medo, isolamento, e a exacerbação de condições de saúde mental “ (...) *Eu gosto de estar quieta no meu canto (...) aqui não tenho grandes amizades*” (EV).

Bonifas e Frankel (2012c), apontam que também quem presencia atos de *bullying* sofre impactos negativos. É, segundo as autoras, comum que o espectador sinta remorsos por não intervir, o que pode contribuir para sentimentos de pouca autoestima “ (...) *eu tenho pena*”

da mulherzinha [vítima], ela mete-se muito com ela [agressora]. Mas é como já lhe disse menina eu o que é que lhe posso fazer?” (EE). As autoras alertam ainda para a passividade das instituições para com o *bullying*. Existe, segundo estas, uma noção de que são traços normais da faixa etária e que nada há a fazer “ (...) *sempre que alguém presencia alguma postura menos própria intervém. Mas que se possa dizer que agem porque reconhecem certas posturas como bullying não, até porque ligamos isso mais às crianças na escola, se bem que se diz que ser velho é ser criança duas vezes mas nós vemos isso com comportamentos próprios deles por estarem aqui no lar*” (ECI).

Apurámos, mediante entrevista à chefia intermédia, que não existia (à data de recolha dos dados) uma metodologia de prevenção e gestão de situações de negligência, abusos e maus tratos “ (...) *não, nós o que temos são os formulários para registar as ocorrências. Preenchemos aquilo e depois entregamos à Direção e depois eles lá decidem o que fazer. Normalmente dão só um raspanetezito*” (ECI). Analisando o conteúdo do regulamento interno da valência e clausulado contratual, verificámos que estes instrumentos são omissos no estabelecimento de diretrizes concretas para prevenir e lidar com situações de abuso e maus tratos, e por conseguinte de *bullying* sénior.

De acordo com a chefia intermédia apenas os atos de agressão física são objeto de registo escrito “*Ai não! Não registamos quando eles se pegam e chamam nomes uns aos outros ou dizem uns palavrões. Se fossemos a fazer isso, já viu? Não fazíamos mais nada se não andar a preencher fichas. Eles são oitenta, acho que não há dia nenhum em que um ou outro não chame nomes a alguém ou diga uma dúzia de asneiras*” (ECI), e o procedimento disciplinar tomado em tais ocorrências limita-se à admoestação verbal. A intervenção figura-se, assim, seletiva, incidindo nos casos tidos como mais urgentes envolvendo situações de agressão física mas não em situações de abuso psicológico (Halberstadt, in press).

Portanto, cotejámos não estar presente na cultura organizacional cuidar a implementação de limites e regras de incentivo à adoção de relacionamentos harmoniosos e empáticos entre os utentes, isto é, não possuíam mecanismos ou políticas que obstem e erradiquem a presença do *bullying* sénior “ (...) *sempre que alguém presencia alguma postura menos própria intervém (intervém). Mas que se possa dizer que agem porque reconhecem certas posturas como bullying não, até porque ligamos isso mais às crianças na escola*” (ECI).

No seu conjunto, a ocorrência, prevalência, causas, e consequências negativas do *bullying* e vitimização denunciam e enfatizam a necessidade de mais pesquisa acerca dos fatores que para eles contribuem. Ainda que conhecedores das insuficiências da investigação que ora apresentamos, esperamos ter contribuído, pelo menos, para a consciencialização dos interventores chave do Lar de S. José, para a problemática do *bullying* sénior.

CAPÍTULO IV – O SERVIÇO SOCIAL NO *BULLYING* SÉNIOR

1. O *bullying* sénior e os segmentos de política social para a velhice

Uma das missões do serviço social é potenciar o alcance do bem-estar do ser humano e ajudar a ir ao encontro das necessidades de todos, dando especial atenção às carências e ao fortalecimento daqueles que são vulneráveis. O assistente social trabalha em prol da promoção da justiça e mudança social no interesse dos cidadãos. Para a prossecução de tal objetivo é necessário o envolvimento em ações e políticas sociais que procurem fazer com que todos tenham a mesma igualdade de oportunidades no que diz respeito a recursos, emprego e serviços (NASW, 1999). Considerando que o assistente social atua nas diversas formas de expressão da questão social e que “dispõe de relativo poder de interferência na formulação e/ou implementação de critérios técnico-sociais que regem o acesso dos usuários aos serviços prestados pelas instituições e organizações sociais públicas e privadas” (Iamamoto, 2005, p. 145) ressaltamos a importância destes profissionais conhecerem as particularidades das políticas sociais para que possam intervir de forma crítica e qualificada nos espaços de atuação profissional sendo capazes de pugnar pela efetivação dos direitos dos cidadãos.

A avaliação das políticas públicas constitui-se hoje como um imperativo, quer pelo conhecimento que produz acerca das transformações sociais em curso, como das respetivas implicações nas políticas sociais, com particular atenção para os aspetos da globalização, despesa pública e emergência de novos riscos, que concorrem para a reconfiguração dos modelos de proteção social e respetivos dispositivos e políticas. No mundo contemporâneo, a velhice transformou-se numa questão social e política, que configura a necessidade de intervenções públicas que se desenvolvem num quadro de um sistema de segurança social universal que tem vindo a degradar-se e a enfraquecer.

Para Carmo (2012, cit. Carvalho, 2013) a política social pode definir-se como um sistema de políticas públicas que busca concretizar as funções sociais e económicas do Estado, com o objetivo de promover a coesão social e a condução coletiva para melhores limiares de qualidade de vida. Segundo Pereirinha (2008, cit. Carvalho, 2013) a política social tem como fins promover e garantir o bem-estar social coletivo, e tem por objetivos a redistribuição de recursos, a gestão de riscos sociais e a promoção da inclusão social. Tais

objetivos são alcançados com base em instrumentos de regulação, de provisão de bens, serviços e benefícios monetários.

Numa perspetiva histórica e de consolidação, todos os passos dados – desde a fundação da nacionalidade, com os esforços dos monarcas, passando pelas Misericórdias, sistemas de seguros obrigatórios, caixas de aposentações, etc. – até aos dias de hoje, foram importantes para traçar o caminho em direção ao sistema de segurança social atual que se diz assente num direito universal (Instituto da Segurança Social, I.P. [ISS, I.P.], 2012).

Até ao final da década de sessenta do século vinte, os problemas da população idosa não foram objeto de uma política social específica, sendo a proteção social das pessoas mais velhas praticamente inexistente (Quaresma, 1998). Só em 1969 é que se discute na Assembleia Nacional os problemas da população idosa em Portugal, o fenómeno do envelhecimento da população e a política de velhice (Lima, 2013).

Importa, antes de mais, explanar que a política da velhice se constitui como um ramo da política social que fornece instrumentos de apoio essenciais ao bem-estar dos indivíduos mais idosos (Carvalho, 2012). Isto é, por políticas de velhice entende-se o conjunto das intervenções públicas, ou ações coletivas, que estruturam, de forma explícita ou implícita¹³, as relações entre a velhice e a sociedade tendo como principal interveniente o Estado. A finalidade deste ramo da política social é colmatar as necessidades da população idosa que são tidos como decorrentes da sua entrada na velhice (Carvalho, 2013; Fernandes, 1997).

Os pontos de viragem da política social nacional podem se situar no 25 de abril, nos períodos de preparação e pós-adesão à CEE (1984 – 89) e depois no período entre 1995 e 2000 (Capucha, 2005). Mas em termos da evolução das políticas sociais de velhice só a partir da revolução do 25 de abril é que estas começam a ganhar expressão uma vez que é depois desta data que se dá a institucionalização do direito generalizado à reforma, associado ao surgimento do sistema de segurança social, em claro desfasamento face a outros países europeus. Deste modo, no pós 25 de abril, foram adotadas novas linhas previdenciais da proteção na invalidez, na incapacidade e na velhice, foram remodelados os asilos e a velhice foi reconhecida como categoria social autónoma – a terceira idade.

Na continuidade das políticas sociais da velhice, ao longo da década de setenta, constata-se que a proteção social prestada aos idosos não se restringe ao apoio económico sob

¹³ Entende-se por política social explícita as medidas de política que visam atingir fins específicos (e. g., transferências financeiras, sob a forma de pensões). A política social implícita diz respeito a medidas de política tomadas noutros âmbitos da política social que beneficiam as pessoas na velhice [e. g., rendimento social de inserção ou a isenção de taxas moderadoras] (Carvalho, 2012).

a forma de prestações pecuniárias. Começam a desenvolver-se instituições e infraestruturas de apoio aos idosos – muitas delas baseadas numa contratualização entre Estado e as IPSS – que têm por referência princípios de prevenção da dependência e de favorecimento da integração e participação dos idosos na sociedade. Esta tendência estende-se ao longo da década de oitenta, onde se assiste à preocupação em alargar e aprimorar a RESS, de amparo à população idosa, muitos deles sendo subvencionados por fundos estruturais europeus. Na senda da valorização social do idoso é instituída a flexibilização da idade da reforma antecipada e de pré-reforma. Isto tendeu a acentuar-se ao longo dos anos noventa mas entrou pouco tempo depois em rota de colisão com as diligências da sustentabilidade financeira do sistema de segurança social.

No decorrer do novo milénio, envolto na cíclica crise política e socioeconómica, continua-se a verificar a adoção de medidas de incentivo à manutenção do idoso no seu meio habitacional, o incremento de programas de expansão e melhoria das respostas sociais voltadas para a terceira idade e o impulsionamento de serviços, artigos e programas de saúde e lazer específicos para este grupo etário. Ao mesmo tempo, assiste-se ao contínuo aumento do número de idosos e ao agravamento do estrangulamento do sistema de segurança social que vem dar lugar às medidas restritivas, congelamento ou redução de prestações pecuniárias e cortes orçamentais.

Em Portugal, ao que tudo indica, parece ser possível afirmar que o ritmo de expansão das políticas sociais esteve a par da aceleração do ritmo de envelhecimento (Capucha, 2005), apesar do nosso modelo de Estado de bem-estar contemplar um relativo atraso face a outros países o que, poder-nos-ia ter beneficiado ao permitir evitar erros que outros entretanto tivessem cometido (Leal, 1985).

Já afloramos a noção de políticas de velhice, as quais reiteramos entender como o conjunto das intervenções públicas que, explícita ou implicitamente, estruturam as formas de relacionamento entre a velhice e a sociedade, cujo fim último é a realização do bem-estar da população idosa. Partindo-se desta noção, e socorrendo-nos das considerações de Leal (1985) – esboçadas acerca das políticas sociais na esfera da política da família – se contesta, analogamente, a especificidade da chamada política social da velhice. Na realidade, o que se verifica é a existência de políticas sociais, múltiplas e frequentemente dispersas, que amiúde se sobrepõem de forma mais ou menos nítida, e que se destinam a satisfazer os direitos dos idosos. A alegada política social de velhice reparte-se, na realidade, por várias políticas sectoriais, desde a política da saúde à da habitação. Daí se possa afirmar a existência de

intervenções implícitas e explícitas. É necessário que o bem-estar dos idosos, tal como dos outros cidadãos, seja uma preocupação constante de todas as políticas sociais e das demais políticas públicas (Leal, 1985).

Verifica-se assim que a política social de velhice, prosseguida desde os anos setenta até à atualidade, traduz o alargamento do seu campo de aplicação e o aumento do elenco de eventualidades cobertas. Isto indica que a gestão da velhice tem vindo a assumir uma crescente importância em termos das ações governamentais, consolidando-se como um problema transversal a toda a sociedade (Baptista et al., 2012).

A literatura académica tem sido profícua na sua produção acerca das transformações sociais e respetivas implicações nas políticas sociais que concorrem para a configuração de uma suposta necessidade de reforma dos modelos de proteção social e respetivos dispositivos e políticas (Carolo, 2008). Porém, o mesmo parece não acontecer quanto à análise crítica do *bullying* sénior, que consideramos ser um risco social em expansão, e as suas potenciais implicações ao nível das políticas sociais voltadas para a velhice.

Assim, a questão de fundo que insta é: dentre o acervo de medidas e programas de política social voltados para a terceira idade, quais são aqueles que estão afetos à problemática do *bullying* sénior?

Não existe, no atual panorama nacional e tanto quanto pudemos apurar, quaisquer políticas globais *anti-bullying* – há apenas uma ou outra medida ou programa pontual (e. g., em Braga foi criada a Associação Anti-Bullying com Crianças e Jovens). Isto é, não há, até à data, dentro do escopo das políticas sociais a consagração de medidas que facultem a implementação de estratégias de prevenção e combate ao *bullying* independentemente do seu contexto (*bullying* escolar, homofóbico, laboral, sénior, etc.). É notório o vazio na elaboração e implementação de políticas específicas tanto ao nível da solidariedade social como da educação, saúde e da justiça, assim como na organização de serviços e a distribuição de recursos humanos e financeiros que possibilitem dar resposta a este risco social. Pese embora o facto das políticas sociais da velhice procurarem assegurar especial proteção aos idosos, tidos como um grupo mais vulnerável à semelhança das crianças, jovens, e deficientes, não se poderá esperar que todo o elenco de eventualidades e acontecimentos contingentes venham a ser cobertos. Assim, retomando novamente a cogitação de Carvalho (2012) acerca das medidas de política social implícita e explícita e aplicando o ajustamento de tais considerações ao contexto do *bullying* sénior, afigura-se legítimo inferir que, dentro das

políticas sociais da velhice, não há políticas específicas que contemplem a problemática do *bullying* sénior. No entanto, à luz do conceito de política social implícita, uma parte substancial das medidas e programas contemplados pela política social da velhice poderão beneficiar, tacitamente, as vítimas de *bullying* sénior.

Portanto, se a política social implícita diz respeito a medidas de política tomadas noutros âmbitos da política social e que beneficiam as pessoas na velhice, também as medidas tomadas no contexto do segmento das políticas sociais da velhice podem beneficiar as pessoas vítimas de *bullying* sénior. Para melhor ilustrar tal pretensão aponta-se o exemplo da certificação da qualidade das respostas sociais. Esta medida de política social de velhice, de carácter explícito, serve para regular e certificar a qualidade das ERPI e contempla, entre outros, a obrigatoriedade de elaborar uma política para garante dos direitos dos utentes; para prevenir situações de negligência, abusos e maus-tratos e que promova o bem-estar global (ISS, I.P., 2007). Com certeza não esteve subjacente, aquando da determinação da necessidade da criação de tais mecanismos de proteção, o fenómeno do *bullying* sénior. Tal salvaguarda promotora do bem-estar global foi estipulada com base noutros riscos sociais que têm vindo a ser recorrentes nas ERPI. Não há uma clara alusão às práticas de *bullying* até porque é uma problemática que carece ainda de reconhecimento, mas este poderá ser implicitamente abordado no conjunto de situações tidas como negligentes, abusivas e de mau-trato.

Recorrendo-nos novamente aos contributos aduzidos por Monks e Coyne (2011) e Walsh, D'Aoust, e Beamer (2011), que advogam ser possível validar conceptualmente o *bullying* sénior como uma forma de violência contra o idoso dentro do escopo do abuso a idosos que engloba o abuso e a negligência, se reitera ser válido a asserção de que o *bullying* pode ser tocado, tanto no exemplo avançado como noutros análogos, de forma implícita. Conquanto, se figurar ser proveitoso tirar partido ainda que implicitamente das políticas sociais vigentes, não se relega para segundo plano a necessidade em traçar políticas, leis e práticas específicas para o adequado tratamento da problemática do *bullying* sénior.

2. O papel do serviço social no *bullying* sénior: desafios à intervenção

Olhar o serviço social à luz da contemporaneidade obriga à contemplação das novas exigências postas à profissão, provenientes da mutação dos fenómenos e configurações sociais. Por isso, ao se pensar a produção de conhecimento em serviço social – que consideramos ser uma profissão que se reveste de cariz investigativa e interventiva – se pensa a própria prática profissional. Julgamos pois, que a investigação em serviço social deve ser conduzida de forma a gerar saber e a extrair das experiências conhecimentos suscetíveis de utilização e implementação em outros contextos. Isto é, a investigação deverá não só, produzir conhecimento científico, mas também promover a capacitação a fim de sustentar ações de informação e reciclagem profissionais. É através desta relação entre a ação e a investigação que se produzirão novos conhecimentos e se facilitarão novos processos de formação e intervenção.

Ao longo das últimas três décadas, tem havido uma grande produção teórica sobre a problemática do *bullying*. Os estudos realizados quer a nível nacional, como internacional, caracterizam uma vasta gama de variáveis do fenómeno: comportamentos, atores, consequências, tipologias, prevalência, etiologia, etimologia, etc. Esta dispersão por vários domínios falha na criação de uma abordagem teórica holística e abrangente que baste para integrar toda a intrincada rede de interações dos principais fatores do *bullying*. A convergência de todos os contributos específicos de cada domínio é de crucial importância, pois só pela cabal compreensão do fenómeno será possível traçar e implementar políticas globais *anti-bullying*. Todavia, foram desenvolvidos em vários países (inicialmente na Noruega com os contributos de Olweus, depois no Reino Unido, Estados Unidos, Brasil, etc.) programas de intervenção com o objetivo de prevenir e reduzir os problemas de agressão, violência, vitimização e, sucedido, de *bullying*, nas escolas. Também em Portugal já existem alguns poucos trabalhos no âmbito da prevenção e redução dos problemas de *bullying* igualmente circunscritos, essencialmente, ao contexto escolar.

Contudo, não existe, no atual panorama nacional, e tanto quanto pudemos apurar, quaisquer políticas globais *anti-bullying*. Isto é, não há, até à data, dentro do cômputo das políticas sociais – que se concebem como ações destinadas a prosseguir a realização ou satisfação dos direitos e bem-estar sociais (cuja universalidade parece só existir no plano teórico-doutrinário) – a consagração de medidas que facultem a implementação de estratégias

de prevenção e combate ao *bullying* independentemente do seu contexto (*bullying* escolar, homofóbico, laboral, de idosos, etc.). Admitindo-se que na realidade as políticas sociais são definidas apenas pelo poder político vigente, visto a participação dos interessados na execução de tais políticas, ao que ousamos opinar, não se poder considerar minimamente assegurada, é notória uma lacuna por parte das lides estatais em assegurar a elaboração e implementação de políticas tanto ao nível da solidariedade social como da educação, saúde e da justiça, assim como possibilitar a organização de serviços e a distribuição de recursos humanos e financeiros que dêem melhor resposta a esta problemática.

Reconhecemos que a falta de indicadores sociais pode constituir-se como uma limitação para uma tentativa de traçar programas de prevenção e estratégias de intervenção. No entanto, e a título exemplificativo, já há ao nível do *bullying* escolar dados concretos e esclarecedores sobre o fenómeno mas não existe ainda qualquer aditamento concreto no quadro das políticas de educação. Também não há nenhuma lei--quadro que enuncie os princípios da política da velhice direcionada para a problemática do *bullying* sénior (ou qualquer outra forma específica de mau trato ou negligência). Conquanto, parece legítimo tomar como ponto de partida a lei de base e os principais diplomas legais (cf. Lei n.º 59/2007, de 4 de Setembro, art.º 152.º - A e outros) que regulam ou tutelam o sector em causa e que têm assento no texto constitucional (cf. Lei Constitucional n.º 1/2005, de 12 de Agosto, art.º 13.º, 24.º, 25.º, 26.º e outros) mas sobre tão relevante matéria cumpre-nos não iludir a realidade e afirmar que está patente uma inconsideração política quase total.

É inegável que a Constituição da República Portuguesa assegura os direitos liberdades e garantias pessoais e o Código Penal regula certas condutas do indivíduo em sociedade, define os crimes e determina as sanções. Estes documentos compõem um conjunto de normas fundamentadas na moral, cultura e nos bons costumes, tipificando determinadas condutas como ilícitas e impondo sanções a quem as desobedeça para a manutenção da harmonia social. No entanto, e possivelmente porque o *bullying* é um tipo de agressão ainda muito desvalorizado e pouco denunciado em certos quadrantes, não se verifica uma efetiva tipificação do *bullying* como ato ilícito e como tal, não se aplicam quaisquer sanções de carácter preventivo, repressivo ou punitivo.

Neto (2005) advoga que os programas *anti-bullying* devem ver as escolas como sistemas dinâmicos e complexos, não podendo tratá-las de maneira uniforme. Afirmar ainda o autor que as estratégias a serem desenvolvidas devem considerar sempre as características

sociais, económicas e culturais da sua população. Defendemos que a noção de Neto se deve estender aos equipamentos sociais direcionados para os idosos nomeadamente as ERPI. Nesta linha, apresentamos ainda como um quadro de reflexão essencial aludir à institucionalização como fator promotor de comportamentos de *bullying* sénior nas três tipologias avançadas por Gutman (2013), *bullying* entre pares, *bullying* do idoso para com o pessoal auxiliar das estruturas, e *bullying* do pessoal auxiliar para como o idoso.

Refira-se que a institucionalização é simbolizada pela saída da residência familiar e entrada numa instituição, esta pode ser a longo ou a curto prazo. Para elucidar a abordagem, reportemo-nos à distinção proposta por Jacob (2008), “Considera-se haver institucionalização do idoso quando este está durante todo o dia ou parte deste, entregue aos cuidados de uma instituição que não a família (...) Idosos institucionalizados residentes são os que vivem vinte e quatro horas por dia numa instituição, lares ou residências” (Jacob, 2008, p. 16). Assim entende-se pela perspetiva deste autor que não só aqueles indivíduos que residem nas ERPI estão institucionalizados, mas também, aqueles que frequentam valências como o centro de noite, centro de convívio, centro de dia, etc.

O exponencial aumento do número de equipamentos sociais, ainda que a sua taxa de cobertura seja deficitária, leva inadvertidamente a que se reúnam as condições para o surgimento de atitudes de *bullying* sénior. Já se estabeleceu que o *bullying* é um fenómeno essencialmente de grupo, logo, o aumento da concentração de um significativo número de idosos num mesmo espaço, outrora confinados somente ao espaço domiciliar, dá ocasião a que este tipo de comportamentos prolifere, não só entre pares mas também ao nível do pessoal auxiliar.

É comum que o pessoal auxiliar destes equipamentos disponha de pouca formação profissional (ressalvem-se a exceções) para o desempenho destas funções que acarretam algum desgaste emocional, além do físico, ou não dispõem de um perfil ideal para este tipo de trabalho sendo que muitos destes auxiliares são movidos por fatores de ordem financeiro (arranjar um qualquer emprego) e não vocacional o que poderá concorrer para situações de mau trato e *bullying*. Salvaguarde-se, no entanto, que dentro desta linha de trabalho há um sem número de profissionais qualificados e com grande sentido de serviço e humanidade (sendo disso exemplo os colaboradores da Santa Casa de Montalegre). Contudo, é necessário que se promova uma cultura profissional que acentue a valorização social do desempenho

para que se dê andamento à mudança de atitudes, comportamentos e competências dos profissionais.

Em suma, é notória a inexistência de políticas públicas¹⁴ que atendam à necessidade de elaboração de ações de prevenção e irradicação. Depreendemos que os poucos mecanismos ao dispor para o combate do *bullying* são manifestamente insuficientes e pouco disseminados. O *bullying* é uma problemática complexa e de difícil solução, pelo que é necessário que a implementação de programas de redução contemplem todos os quadrantes do fenómeno e apelem à participação de todos com vista ao estabelecimento de normas, diretrizes e ações coerentes que priorizem a conscientização geral, o apoio, *empowerment* e advocacia às vítimas e até mesmo, o apoio aos agressores. Uma política global a este nível deverá favorecer um processo amplamente participativo envolvendo toda a comunidade para que cada um perceba que pode ter um papel determinante no combate a esta problemática.

A pesquisa terá de adotar uma postura multicausal, promovendo um tratamento holístico e etiológico a fim de desenvolver intervenções eficazes (Carrera et al., 2011; González, Montoya, Ordoñez, & Postigo, 2013). Nesta nota, não poderíamos deixar de fazer referência, dentro do tratado acerca do *bullying*, daquilo que tem sido avançado em termos da intervenção sobre o fenómeno. São muitos os trabalhos que fazem recomendações ou traçam estratégias de combate ao *bullying*. Não nos sendo possível reproduzir aqui o vasto leque de contributos existentes, daremos apenas conta de que no seu todo grande parte dos autores advogam intervenções que incluam estratégias ao nível institucional, ao nível das vítimas e ao nível dos agressores. Independentemente do formato ou da população-alvo visada da intervenção, é necessário, de acordo com González et al. (2013), focalizar dois aspetos essenciais: o *empowerment* dos indivíduos e o incremento da consciência social sobre o uso do poder pessoal como uma forma de autoconhecimento e também de reconhecimento dos outros, independentemente do seu género, estatuto social, credo, entre outros aspetos.

Importa referir que o serviço social se constitui como campo de análise e ação interdisciplinar, entre o social, o político, o económico e o cultural pelo que, a intervenção não se pauta apenas pela reparação social mas também pela prevenção e educação. Neste sentido, e como os problemas sociais se assumem como estruturais, a metodologia profissional desenvolve processos de construção de conhecimento para a interpretação da

¹⁴ Consideramos a Resolução do Conselho de Ministros n.º 63/2015 – Estratégia de proteção do idoso – manifestamente insuficiente para travar e prevenir os comportamentos de *bullying* sénior (cf. Diário da República, 1.ª série – N.º 165, de 25 de agosto de 2015).

realidade social associados a uma prática refletida (que conjuga teoria, investigação e praxis). Essa é a estratégia em serviço social. Através da ação, conseguir realmente ser agentes de mudança social.

3. Da investigação à prática: contributos para um referencial estratégico

Reiteramos a premissa de que a produção de conhecimento em serviço social se pode revestir de um duplo objetivo: o de orientar a melhoria da prática nos diversos campos de atuação; e o de facilitar a mudança social. Assim, na esperança de o nosso estudo vir a surtir um qualquer efeito útil e como base numa aprendizagem voltada para a praxis e movidos pela finalidade de potenciar uma ação transformadora da realidade, faremos uma breve anotação acerca de possíveis contributos para um referencial estratégico de combate ao *bullying* sénior, por considerarmos que se reveste de extrema relevância.

Já apuramos que, ao longo das últimas décadas, a pesquisa sobre o *bullying* se tem adensado e se tem vindo a constituir como um objeto de interesse em muito países. Consequentemente, existe hoje em dia uma significativa variedade de iniciativas de combate e prevenção de *bullying*, vulgarmente denominados de programas *anti-bullying*. Quer seja em forma de livro, página web, documentário, palestra, ou outro, estes programas objetivam, segundo a autora Fante (2005), consciencializar e sensibilizar os indivíduos para a importância do apoio às vítimas encorajando-as à denúncia e à busca de apoio.

A pesquisa tem incidido o seu foco essencialmente na natureza e extensão do *bullying* bem como nas características dos atores sociais envolvidos. Um acervo mais diminuto de estudos, em termos comparativos, tem vindo a direcionar-se para aquilo que pode ser realizado no combate ao *bullying* e na avaliação da eficácia das estratégias de intervenção oferecendo, assim, diretrizes no sentido daquilo que se deve e não deve fazer, tanto na prevenção como no tratamento do *bullying* (Irland, 2012). Grande parte dos principais programas *anti-bullying* foram desenvolvidos na Europa, provavelmente motivados pelos tratados de Dan Olweus e Erling Roland, pioneiros nesta matéria (Strobmeier, & Noam, 2012).

O serviço social poderá ter um papel preponderante na educação dos seniores e daqueles que com eles trabalham sobre o *bullying*, assim como na elaboração de estratégias de

prevenção e enfrentamento desta problemática. Bonifas e Frankel (2012d, 2012e, 2012f) defendem que poderá efetivamente ser o serviço social a encimar a lide desta tarefa, recomendando a aplicação de uma intervenção tripartida que inclui estratégias ao nível institucional, ao nível dos agressores e ao nível das vítimas, considerando porém, o nível institucional de cabal importância.

Ao nível institucional, é enfatizada a importância em criar um ambiente acolhedor e empático, tanto para utentes como para colaboradores. Segundo as autoras, um meio envolvente que promove a empatia estará seguramente impregnado de uma cultura de respeito e confiança possibilitando assim que, tanto utentes quanto colaboradores, sejam tidos em conta e responsabilizados pelos seus comportamentos. Desta forma é lançando o mote para que os sujeitos estejam dispostos a tomar uma postura defensiva, quer em benefício pessoal, quer para com terceiros. Isto é, de acordo com Bonifas e Frankel (2012d), uma intervenção chave para sanar os comportamentos de *bullying* sénior. As autoras advogam ainda que os assistentes sociais podem contribuir para a alteração da cultura institucional, incutindo o desenvolvimento de uma cultura de tolerância zero para com o *bullying* ou quaisquer outras formas de mau-trato. Mas, para que qualquer intervenção surta efeitos, terá de se basear num esforço conjunto onde utentes, colaboradores e órgãos de gestão institucional se comprometam mutuamente a promover o respeito e igualdade.

A intervenção ao nível do agressor deverá incidir na alteração de comportamentos e no desenvolvimento de outras formas de interação. Os achados de Bonifas e Frankel (2012e) evidenciam que o *bullying* sénior está muitas vezes associado à perda. Perda de independência, de papéis sociais, de privacidade, etc., que pode despoletar a necessidade de controlar, de provocar os outros. O papel do serviço social neste contexto será auxiliar estes indivíduos a aprender a aceitar a perda e a desenvolverem sentimentos de empatia e a adquirir uma postura que lhes permita usufruir de uma sensação de controlo, mas sem que interajam de forma agressiva.

No tocante às vítimas de *bullying*, estas são tendencialmente incapazes de se defender e não conseguem fazer como que as agressões parem. Em termos da intervenção ao nível das vítimas, o serviço social poderá auxiliar na capacitação dos sujeitos para que se defendam destas práticas e pugnem para que estas cessem. Para as autoras (Bonifas e Frankel, 2012f) o serviço social poderá ajudar as vítimas a desenvolver técnicas que as torne mais assertivas, as incentive a verbalizar os seus problemas e, a procurar ajuda e denunciar as situações.

Serrate (2009) avança com intervenções ao nível primário, secundário e terciário. Para a autora, as estratégias de nível primário são procedimentos ou metodologias concretas que pretendam intervir para que a conduta de *bullying* não ocorra entre pares. Isto é, que promovam uma conduta pró-social. As estratégias ou procedimentos do nível secundário identificam fatores de risco e tentam limitar a sua duração. Ao nível terciário os procedimentos visam evitar a recorrência e a estabilização da conduta agressiva e assegurar a sua erradicação.

É de salientar que a mudança de atitudes/mentalidades e da cultura institucional é um processo moroso e que uma descrição detalhada de uma proposta estratégica¹⁵ ao nível institucional, das vítimas e dos agressores, não se figura exequível no âmbito da presente investigação. Uma vez que o *bullying* existe numa panóplia de contextos, afirmamos ser legítimo pegar nas visões e soluções aplicados nessa variedade contextual e adaptá-las ao *bullying* sénior (Halberstadt, *in press*). Segue-se, por isso, apenas um conjunto de sugestões condensadas que constituem, ao que julgamos, o essencial da visão bibliográfica de vários autores.

Estratégias ao nível institucional

- Alertar e sensibilizar colaboradores, utentes e seus familiares para a problemática do *bullying* sénior e para a importância da sua prevenção;
- Sensibilizar para os constrangimentos da institucionalização e da partilha de espaços;
- Desenvolvimento de regras e estabelecimento de critérios de comportamento para utentes e colaboradores;
- Implementação de políticas organizacionais que potencializem a redução de práticas de *bullying* (e. g. restringir a reserva de cadeiras);
- Adotar e publicitar uma política de tolerância zero para com práticas de *bullying*;
- Facultar formação aos colaboradores que lhes permita identificar e lidar com situações de *bullying*;

¹⁵ As estratégias sugeridas foram cuidadosamente consideradas, avaliadas e seletivamente adaptadas dos achados aduzidos pelos autores Bonifas e Frankel, 2012; Halberstadt, *in press* e Parker, 2011.

- Encorajar que os utentes e colaboradores denunciem práticas de *bullying*;
- Implementar estratégias para reportar e resolver incidentes de *bullying* e a resolução de conflitos;
- Desenvolvimento e disseminação de materiais informativos (panfletos e afins);
- Incrementar a vigilância dos espaços.

Estratégias ao nível do agressor

- Estabelecer constantemente limites às práticas de *bullying*;
- Oferecer formas apropriadas para libertar as frustrações;
- Identificar formas alternativas que possibilitem ao agressor sentir em controlo;
- Cultivar o desenvolvimento de competências comunicacionais positivas (comunicar de forma menos agressiva);
- Incutir o desenvolvimento da empatia;
- Ajudar a expandir o grupo de amigos;
- Aplicar de metodologias de justiça restabeecedora;
- Acompanhar e fornecer terapia na área da psicologia.

Estratégias ao nível da vítima

- Facultar técnicas de assertividade;
- Apoiar e facultar terapia na área da psicologia;
- Facilitar mecanismos de denúncia;
- Encorajar a autodefesa e *empowerment*;
- Proporcionar meios para estabelecer a identidade pessoal;

- Desenvolver intervenções que fomentem a autoestima;
- Capacitar para a aquisição de aptidões de evitamento da vitimização;
- Potenciar a criação de laços no grupo de pares.

De entre o acervo de recomendações para a construção de estratégias de prevenção, é avançada a necessidade de focar na construção de coligações, incrementar a pesquisa, criar sistemas de denúncia, prestar cuidados a longo termo, serviços de saúde mental, medidas de sensibilização da população e de formação profissional dos cuidadores, treino da assertividade, incrementar os direitos e a capacitação dos idosos, e a redução da violência e conflitos e, a resolução/mediação dos mesmos (Wolfe, 1996).

Somos crentes de que o enquadramento referencial acima esboçado, ainda que bisonho, considera a complexidade crescente da configuração do fenómeno do *bullying*. Assumimos, através dele, a importância da articulação complexa entre investigação, saberes teóricos, metodológicos e operativos, para a efetivação de processos integrados de desenvolvimento promotores de coesão e mudanças sociais mais consentâneas com as necessidades concretas que subjazem neste campo de intervenção específico – *bullying* sénior.

Conclusão

A noção de *bullying* e a sua operacionalização foram os princípios norteadores da presente dissertação, que se fez por não se deter a minúcias, o que poderia redundar em um trabalho volumoso e que à primeira vista, suporia um algo rico e completo. Crê-se que o transcrito reproduziu o essencial para a compreensão do tema, atendendo à sua natureza e atingindo o seu fim. As considerações e conclusões tidas como pertinentes foram sendo enunciadas ao longo do trabalho. Retomamos agora um pouco daquilo que já foi referido mas, a título conclusivo e com uma aproximação crítico-reflexiva.

Tendo em consideração a relevância social de estudos que contribuam para a descrição do *bullying* viemos, através da dissertação em apreço, propor partir em busca de um desenlace analítico que permitisse a compreensão da multidimensionalidade do fenómeno. O *Bullying*, por meio das inúmeras pesquisas de que tem sido alvo, constitui-se da soma de diversas características, consequências, contextos e, variáveis individuais e sociais. Porém, denunciámos a relativa escassez de estudos na área que envolva mais do que o ambiente escolar e a sua típica população ou, que de forma mais específica, evidencie a natureza, prevalência, determinantes e implicações do *bullying* sénior nas ERPI. O que, obsta a uma abordagem holística da problemática e acusa um campo de estudo ainda incompleto.

Já foi, ao que julgamos, suficientemente ilustrado, com base nos contributos aportados em diversos autores, que o *bullying* agrega uma variedade de comportamentos negativos e potencialmente prejudiciais no contexto das relações entre pares em idade jovem. No entanto, julgamos ter sido capazes de fundamentar que esta noção de *bullying* pode ser utilizada para descrever comportamentos exibidos numa pluralidade de relações e contextos sociais distendidos ao longo da vida, nomeadamente nas ERPI, uma vez que, muitos dos comportamentos se assemelham. Não obstante a pluralidade de terminologias e de contextos de investigação, no seu cerne, trata-se de comportamentos que possuem singularidades, precedentes e efeitos semelhantes. Não defendemos com isto, a circunscrição da noção de *bullying* à sua definição tradicional fundeada no contexto escolar mas antes, que se tenha em ponderação que a analogia de aspetos concorrem para uma proveitosa base para conceber outros tratados e saberes.

Ainda que um dos intentos deste trabalho fosse sumariar, com base em ganhos compreensivos, algumas das teorias mais sonantes que, implícita ou explicitamente, destacam

as observações mais relevantes e consistentes do *bullying*, foi necessário, antes de mais, tocar alguns conceitos que embora distintos se interconectam semanticamente. Dentre a seleção de conceitos arrolados na problemática do *bullying* veio-nos distinguir as noções de violência, agressão e poder. Estes três conceitos estão indubitavelmente ligados pela sua proximidade semântica e dispersão contextual e interconexão com o fenómeno analisado. Tendo em conta todas as conceções intrínsecas a estes conceitos torna-se difícil a sua definição. Grande parte dos estudos sobre estas temáticas fazem-no através das suas manifestações comportamentais. Contudo, à luz da problemática do *bullying*, não se pode falar propriamente de um tipo de conduta violenta ou agressiva ou de demonstração de poder pois, estes apresentam-se de diversas formas. As tentativas de classificação das diferentes formas de agressão, violência e poder são muitas variando por tipologias diretas e indiretas, funções adaptativas ou evolutivas, causas endógenas e exógenas, entre outros aspetos. O que importa reter, com base nestes três conceitos, é que o *bullying* pode ser percecionado como um elemento constituinte de um padrão de comportamento agressivo e violento assente em relações desiguais de poder e que é necessário acautelar a multiplicidade de conjunturas, causas e os significados que os diferentes atores sociais envolvidos lhe atribuem.

Adentrando a definição do conceito de *bullying*, foi espelhado a ausência de uma definição universal, à data, por entre as diferentes ciências sociais que abordam esta problemática. De qualquer forma, com base numa extensiva leitura dos contributos teóricos existentes, denota-se um padrão de confluência na delimitação de três características intrínsecas ao *bullying*. É genericamente aceite que a definição de *bullying* contempla as considerações de que este fenómeno é um subtipo de violência física e/ou psicológica; que os seus atos se revestem de intencionalidade e carácter sistemático; e que as relações assentam num poder assimétrico. Pese embora esta tríade reúna algum consenso ela comporta problemas basilares para a definição de *bullying*. Estes problemas relacionam-se com as diferenças linguísticas e culturais de cada país, com a perceção dos intervenientes, e com o estudo das diferentes variáveis contextuais. Em Portugal, na falta de um termo que abarque a complexidade multidimensional do fenómeno foi adotado o termo anglo-saxónico – *bullying*.

Referimos, que embora tendencialmente o carácter sistemático dos atos agressivos seja uma característica apontada como necessária para considerar que há a prática de *bullying*, um reduzido número de autores advoga, ser legítimo afirmar que atos isolados também se podem constituir como *bullying*. Concordando com esta abordagem, fruto das leituras temáticas

realizadas, atentámos para o perigo de banalizar a rotulagem de comportamentos agressivos, mas desprovidos de malícia e intencionalidade, como sendo *bullying*.

A variedade de resultados em alguns traços do fenómeno encontra explicação na diferenciação apontada pelas diversas tipologias do *bullying* e dos sujeitos envolvidos. A sortida tipológica do *bullying* obstou que no cômputo da ora apresentada dissertação se abordasse todas as suas manifestações (e.g., *bullying* racista, homofóbico, etc.). Não se menosprezou por isso a pertinência de tais manifestações, apenas cuidámos para não se redundar num trabalho demasiado longo e suscetível de se resvalar para um retrato estático do que apresenta a bibliografia consultada debitando-a apenas e não aventurar a sua problematização.

As tipologias do *bullying* variam consoante o desenho metodológico que cada pesquisador adota. Com algumas *nuances* terminológicas sintetizámos, no entanto, três tipos de *bullying*, o *bullying* direto físico, uma forma mais óbvia do *bullying* que ocorre quando um indivíduo é ameaçado, física e patrimonialmente lesado; o *bullying* direto verbal que recorre ao uso da palavra para agredir as vítimas; e o *bullying* indireto, a forma mais nefasta e pouco visível do *bullying*, que se consubstancia na manipulação da vida social das vítimas. Neste sentido enfatizámos que no Lar de São José apenas se verificou a presença de *bullying* direto verbal e indireto. Conquanto o *bullying* sénior partilhe de *aspectos* congêneres às demais formas de *bullying* (*bullying* escolar, laboral, homofóbico, etc) fizemos referência às tipologias do *bullying* entre pares, do idoso para com o pessoal auxiliar das ERPI e do pessoal auxiliar destas estruturas para com o idoso tendo dado maior destaque ao *bullying* entre pares para corroborar a asserção de que o *bullying* sénior comunga de características semelhantes ao *bullying* escolar. Esta constatação tem em conta as diferenças terminologias e tradições das diversas escolas de pensamento e, nem tão pouco, descarta o facto de que apesar de semelhantes, e por isso defendemos ser legítima a analogia, é necessário ter em conta as especificidades de cada abordagem.

Referindo-nos às tipologias concernentes aos atores intervenientes apresentadas, encontrámos essencialmente, um tipo de agressor, o narcisista; dois tipos de vítimas, as típicas e as provocadoras; e dois tipos de espectadores, aqueles que apenas observam, e os que defendem as vítimas.

Propôs-se uma classificação dos diversos fatores intervenientes e abordagens explicativas do *bullying* com base nas teorias sobre agressão, por se considerar que esta é um

elemento determinante na formulação do *bullying*. Neste sentido, reuniram-se seis grandes grupos: comportamento agressivo sob a perspectiva da teoria da dor, baseada no condicionamento clássico que defende que ante um estímulo adverso se retalia com agressividade; a teoria da frustração que explica o comportamento agressivo como resposta a um estado de privação; a perspectiva sociológica que considera o fenómeno enquanto uma forma de conduta coletiva; a teoria catártica que identifica a agressão como um mecanismo de libertação da tensão negativa acumulada; a teoria etiológica baseada na ideia de que os estímulos agressivos são instintivos e herdados; e finalmente a teoria bioquímica que sustenta que a agressividade se produz por uma série de processos químicos internos ao organismo.

Ao nível dos fatores de risco do *bullying* avançamos três níveis interatuantes: o nível individual, o nível dos relacionamentos, o nível comunitário e/ou societal. Fatores económicos, comunitários, sociais, culturais, familiares, e aspetos inatos da personalidade, constituem-se como riscos para a manifestação do *bullying*. Ainda que tenhamos tocado os fatores de risco em termos do *bullying* sénior, estes são transversais às outras tipologias de *bullying* e são cruciais para tentar compreender a origem do *bullying*. Mas, como já reiterámos, não se pode negligenciar as vivências individuais dos sujeitos nem os seus contextos ambientais sob pena de se produzirem explicações demasiadamente redutoras.

Focámos que as várias teorias procuram encontrar fatores potenciadores da agressividade, havendo uma dispersão por vários domínios, o que acarreta uma significativa dificuldade da análise do fenómeno. É necessário que se trabalhe em prol da convergência dos contributos específicos de cada domínio para que se criem perspectivas coerentes, articuladas e integradoras, pois só assim se abre caminho para que a teoria se alie à prática na busca de melhor compreender a problemática e avançar com programas de prevenção e estratégias de intervenção.

Atentámos para as consequências comportamentais, emocionais e sociais, para os sujeitos implicados no *bullying*. As consequências do *bullying* podem ser de curto ou longo prazo e passivelmente casam graves danos físicos e/ou psicológicos. Alguns exemplos que avançamos foram a ansiedade, depressão, baixa autoestima, queixas psicossomáticas. Ainda nesta linha, fizemos notar que as consequências nefastas do *bullying* são transversais à tríade de sujeitos implicados – vítimas, agressores e espectadores. É por isso importante que se cuide para que os conhecimentos adquiridos pela produção teórica sejam rentabilizados e

utilizados como fundamentação para orientar a formulação de políticas públicas e para traçar técnicas multidisciplinares de intervenção que possam combater o *bullying* de forma eficaz.

Fomos confrontados e reconhecemos a existência de certas limitações e insuficiências da nossa pesquisa. Devido à taxa de analfabetismo e aliteração dos sujeitos foi necessário recorrer ao uso de linguagem mais simplista que provocou o desfasamento terminológico e obrigou também à heteroadministração dos questionários. Deparamo-nos com utentes com limitações cognitivas advindas de níveis significativos de demência que obstaram à sua inclusão no estudo. Acusamos a insuficiência de dados para uma cabal fundamentação dos fatores causais e consequências do *bullying* sénior. Além de que, fomos obrigados a reformular certos detalhes do desenho de investigação devido à incompreensível e precoce partida da então Diretora Técnica do Lar de São José a quem, permitam-nos, prestamos sentida homenagem póstuma. E não poderíamos deixar de aludir aos constrangimentos provenientes da limitação temporal imposta para conclusão de um estudo que por se revestir de alguma novação carecia de, ousamos reivindicar, prazos mais alargados.

Fizemos notar que o *bullying* deverá ser abordado à luz de uma problemática de cariz sistémico e holístico, sendo que qualquer ação interventiva a implementar deverá incidir sobre o contexto global do fenómeno e não focalizar as atenções e a procura de soluções apenas na estigmatização dos papéis desempenhados pelos protagonistas – agressores e vítimas. Opinámos, que uma política global deverá favorecer um processo amplamente participativo envolvendo toda a comunidade para que cada um perceba que pode ter um papel determinante no combate a esta problemática. Face às consequências perniciosas do fenómeno em estudo os esforços avulsos, que se elencaram, não sustentam uma capacitada e alargada ação preventiva e interventiva. Demos conta de que o serviço social pode desempenhar um papel preponderante na definição de estratégias concretas que explicitem os objetivos subjacentes às ações preventivas e interventivas e aluda detalhadamente ao tipo de medidas a aplicar na ocorrência de comportamentos de *bullying*, bem como às formas de monitorizar e avaliar a sua aplicação.

Longe de esgotarmos aqui os trabalhos existentes é de sublinhámos a diversidade teórica prevalecente na abordagem desta problemática. A diversidade é, ao que julgámos, um facto positivo, já que as diversas abordagens teóricas e metodológicas podem fomentar uma conspeção mais completa e complexa do fenómeno, bem como um potencial efeito de acareação entre resultados, de todo desejável. Defendemos que todos os estudos realizados

acerca do *bullying*, são um meio indispensável para documentar a extensão do problema, ainda que já se tenha percorrido um longo caminho ainda há muito por fazer para colmatar a falta de medidas e conhecimento sobre o *bullying*, principalmente na área do *bullying* sénior. O *bullying*, não escolhe idades nem estratos sociais, é um fenómeno que pode atingir qualquer pessoa e que urge ser combatido.

Os achados deste estudo comungam das ideias postuladas na pesquisa existente e de certa forma replicam certas conclusões essencialmente, a presença de *bullying* nas ERPI. Este estudo apresenta-se como a primeira tentativa em explorar a existência de *bullying* sénior no Lar de São José e veio incidir um novo foco na noção da agressão entre pares, indicando que deve ser compreendida como um fenómeno humano presente ao longo da vida que surge nos grupos e extratos sociais de todas as idades. Além disso, e mais importante ainda, o nosso estudo sugere que é necessário que instituições e seus colaboradores, entidades estatais e a população em geral se tornem mais conhecedores desta matéria e se eduque e trabalhe no sentido de prevenir e intervir em situações de *bullying*.

Somos da opinião que daqui surge uma proposta para investigações futuras e esperamos que, mesmo reconhecendo que se trata de uma pretensão demasiadamente ambiciosa, o nosso estudo sirva de base para a sensibilização e reconhecimento da necessidade de se desenvolver estratégias preventivas e interventivas para o combate *anti-bullying* nas ERPI.

Referências bibliográficas

Albarelo, L., Digneffe, F., hiernaux, J., Maroy, C., Rouquoy, D., & Sint-Georges, P. (2005). *Práticas e Métodos de Investigação em Ciências Sociais* (2ª ed.). (L. Baptista, Trad.). Lisboa: Gradiva.

Almeida, A. J. S. (2008). *A Pessoa Idosa institucionalizada em Lares*. Dissertação de Mestrado não publicada, Instituto de Ciências Biomédicas de Abel Salazar, Porto, Portugal.

Almeida, J. F., & Pinto, J. M. (1976). *A investigação nas ciências sociais: estudo elaborado no Gabinete de Investigações Sociais* (3ª ED.). Lisboa: Editorial Presença.

André, M. E.D.A., & Ludke, M. (2013). *Pesquisa em educação: abordagens qualitativas* (2ª ed.). São Paulo: Editora Pedagógica e Universitária.

Antunes, D. C. (2008). *Razão Instrumental e Preconceito: Reflexões sobre o Bullying*. Trabalho de Pós-Graduação não publicado, Centro de Educação e Ciências Humanas da Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, Brasil.

Azevedo, C. A. M., & Azevedo, A. C. (2008). *Metodologia científica: contributos práticos para a elaboração de trabalhos académicos* (9ª ed.). Lisboa: Universidade Católica Editora.

Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.

Baptista, C. S., & Sousa, M. J. (2013). *Como Fazer Investigação, Dissertações, Teses e Relatórios Segundo Bolonha* (4ª ed.). Lisboa: PACTOR.

Baptista, M. I., Cardoso, S., Clemente, S., & Santos, M. H. (2012). Estado e Políticas Sociais sobre a Velhice em Portugal (1980-2008). *Análise Social*, 204, 606-630.

Barros, N. (2010). *Bullying: Violência nas Escolas*. Lisboa: Bertrand Editora.

Basile, K.C., Hamburger, M.E., & Vivolo, A.M. (Eds). (2011). *Measuring Bullying Victimization, Perpetration, and Bystander Experiences: A Compendium of Assessment Tools*. Atlanta, GA: Centers for Disease Control and Prevention, National Center for Injury Prevention and Control.

Bell, J. (2008). *Como Realizar um Projecto de Investigação*. (M. J. Cordeiro, Trad.). Lisboa: Gradiva.

Benson, J. J. (s.d.). Relational aggression and subjective well-being in independent senior living communities. Consultado na World Wide Web a 11 de maio de 2014, em: <http://www.matherlifewaysinstituteonaging.com/wpcontent/uploads/2012/03/Relational-Aggression.pdf>.

Besag, E. V., Duncan, N., & Rivers, I. (2007). *Bullying: A Handbook for Educators and Parents*. Maryland: Rowman & Littlefield Education.

Bonifas, R. (2013, Maio). *Mean old girls and guys: Understanding and addressing bullying behaviors in late-life*. Comunicação apresentada no Southwest Service Coordinator Symposium, Las Vegas, Nevada.

Bonifas, R., & Frankel, M. (2012a). *Senior bullying, Part 1: Guest post, My Better Nursing Home*. Consultado na World Wide Web a 20 de novembro de 2013, em: <http://www.mybetternursinghome.com/senior-bullying-guest-post-by-robin-bonifas-ph>.

Bonifas, R., & Frankel, M. (2012b). *Senior bullying, Part 2: Who bullies and who gets bullied?* Consultado na World Wide Web a 20 de novembro de 2013, em: <http://www.mybetternursinghome.com/senior-bullying-part-2-who-bullies-and-who-gets-bullied/>.

Bonifas, R., & Frankel, M. (2012c). *Senior bullying, Part 3: What is the Impact of Bullying?* Consultado na World Wide Web a 20 de novembro de 2013, em:

<http://www.mybetternursinghome.com/senior-bullying-part-3-what-is-the-impact-of-bullying/>.

Bonifas, R., & Frankel, M. (2012d). *Senior bullying, Part 4: Potential Organizational-Level Interventions to Reduce Bullying*. Consultado na World Wide Web a 20 de novembro de 2013, em: <http://www.mybetternursinghome.com/Strategies for Targets of Bullying/>.

Bonifas, R., & Frankel, M. (2012e). *Senior bullying, Part 5: Intervention Strategies for Bullies*. Consultado na World Wide Web a 20 de novembro de 2013, em: [senior-bullying-part-5-intervention-strategies-for-bullies](http://www.mybetternursinghome.com/senior-bullying-part-5-intervention-strategies-for-bullies).

Bonifas, R., & Frankel, M. (2012f). *Senior bullying, Part 6: Strategies for Targets of Bullying*. Consultado na World Wide Web a 20 de novembro de 2013, em: <http://www.mybetternursinghome.com/senior-bullying-part-6-strategies-for-targets-of-bullying/>.

Capucha, L. (2005). Envelhecimento e políticas sociais: novos desafios aos sistemas de protecção: protecção contra o "risco de velhice": que risco? *Sociologia - Revista do Departamento de Sociologia da FLUP*, 15, 337-348.

Carmo, H. D. A., & Ferreira, M. M. (2008). *Metodologia da investigação: quia para a auto-aprendizagem* (2ª ed.). Lisboa: Universidade Aberta.

Carolo, D. F. S. (2008). Novas políticas sociais e complexidades em trono da equidade: um desafio para a teoria social. In C. Martins, M. C. Ribeiro, M. Matias, P. Peixoto, & T. S. Pereira (Orgs.). *Caminhos de Futuro novos mapas para as ciências sociais e humanas – e-cadernos CES* (2). Centro de Estudos Sociais.

Carrera, M., DePalma, R., & Lameiras, M. (2011). Toward a More Comprehensive Understanding of Bullying in School Settings. *Educational Psychology Review* 23 (4), pp. 479-499.

Carvalho, M. I. L. B. (2012). Modelo de Política de Cuidados na Velhice em Portugal. In M.V. Berzins & M. C. Borges. *Políticas Públicas para um País que Envelhece* (210-234). S. Paulo: Ed. Martinari.

Carvalho, M. I. L. B. (coord.). (2013). *Serviço Social no envelhecimento*. Lisboa: PACTOR.

Carvalhosa, S. F. de, Lima, L. & Matos, M. G. de. (2001). Bullying - A provocação/vitimação entre pares no contexto escolar português. *Análise Psicológica* 19 (4). Lisboa: Instituto Superior de Psicologia Aplicada.

Chalita, G. (2008). *Pedagogia da Amizade. Bullying: o sofrimento das vítimas e dos agressores*. São Paulo: Editora Gente.

Cleaver, H., Cawson, P., Gorin, S. & Walker, S. (Eds.). (2009). *Safeguarding Children: A Shared Responsibility*. West Sussex: Wiley-Blackwell.

Colt, J. P., Meyer, N. B. B., & McQuade, S.C. (2009). *Cyber Bullying: Protecting Kids and Adults from Online Bullies*. Connecticut: Praeger Publishers.

Cooper, C., Einarsen, S., Hoel, H., & Zapf, D. (Eds.). (2011). *Bullying and Harassment in the Workplace: Developments in Theory, Research and Practice* (2ª ed.). Northwest: Taylor & Francis Group.

Costa, M. E., & Vale, D. (1998). *A violência nas escolas*. Lisboa: Instituto de Inovação Educacional.

Coutinho, P. C. (2013). *Metodologia de Investigação em Ciências Sociais e Humanas: Teoria e Prática* (2ª ed.). Coimbra: Almedina.

Cristofolini, G. M. A.F. (2009). *A Agressividade infantil vista sob o prisma da psicologia corporal*. Monografia não publicada, Centro Reichiano de Psicoterapia Corporal, Curitiba.

Cunha, A. P. M. (2005). *Bullying descrição e comparação de práticas agressivas em modelos de recreio entre crianças do 1º ciclo*. Dissertação de Mestrado não publicada, Faculdade de Ciência do Desporto e Educação Física, Porto, Portugal.

Dourado, L. P. D. (2011). *Uma breve reflexão sobre o bullying no ambiente escolar e o papel do professor*. Monografia não publicada, Departamento de Educação, Universidade do Estado da Bahia, Salvador.

Duffy, M., & Sperry, L. (2012). *Mobbing: Causes, consequences, and solutions*. New York: Oxford University Press.

Durkheim, E. (2007). *As regras do método sociológico*. Lisboa: Presença.

Fante, C. (2005). *Fenômeno bullying: como prevenir a violência nas escolas e educar para a paz*. São Paulo: Verus Editora.

Fernandes, A. A. (1997). *Velhice e Sociedade: Demografia, Família e Políticas Sociais em Portugal*. Oeiras: Celta Editora.

Flick, U. (2005). *Métodos Qualitativos na Investigação Científica*. Lisboa: Monitor.

Frankel, M. (2011 a). *Mean Old Ladies*. Consultado na World Wide Web a 11 de maio de 2014, em: <http://www.jfcsboston.org/Blog/PostId/98/mean-old-ladies>.

Frankel, M. (2011b). *Social Bullying*. Consultado na World Wide Web a 11 de maio de 2014, em: <http://www.jfcsboston.org/Blog/PostId/120/social-bullying>.

Gil, A. C. (2008). *Métodos e técnicas de pesquisa social* (6ª ed.). São Paulo: Editora Atlas S. A.

Givens, J. E. (2009). *Does Theory of Mind Mediate Aggression and Bullying in Middle School Males and Females?* Tese de Doutorado não publicada, College of Education and Human Sciences University of Nebraska, Lincoln, Nebraska, United States of America.

Givens, J. E. (2009). *Does Theory of Mind Mediate Aggression and Bullying in Middle School Males and Females?* Tese de Doutorado não publicada, College of Education and Human Sviences University of Nebraska, Lincoln, Nebraska, United States of America.

Gonçalves, S. M. P. (2007). Bullying in schools: predictors and profiles. *International Journal on Violence and School*, 4.

González, S., Montoya, I., Ordoñez, A., & Postigo, S. (2013). Theoretical proposals in bullying research: a review. *Anales de Psicología* 29 (2), pp. 413-425.

Guerra, I. C. (2010). *Pesquisa Qualitativa e Análise de Conteúdo - Sentidos e formas de uso* (3ª ed.). Parede: Príncípia.

Gutman, G. M. (2013, Junho). *Senior-to-Senior bullying: What do we know about it? How is it being dealt with?* Comunicação apresentada na INPEA 8th World Conference, Seoul, Coreia.

Halberstadt, J. (in press). *Stop Bullying: How to Protect Elders and People Living with Disability from Bullying and Mobbing In Subsidized Housing Developments*. Massachusetts: New Technology Publishing, Inc.

Harris, S., & Petrie, G. F. (2003). *Bullying: The Bullies, the Victims, the Bystanders*. Maryland: Scarecrow Press, Inc.

Haselhuhn, M. R. (2005). *Adult Bullying Within Nursing Workplaces: Strategies to Address a Significant Occupational Stressor*. Monografia não publicada, University of Michigan, Michigan.

Hawley, P. H., & Vaughn, B.E. (2003). Aggression and adaptation: The bright side to bad behavior. *Merrill-Palmer Quarterly*, 49, 239-244.

Hawley, P. H., Johnson, S. E., Mize, J. A., & McNamara, K. A. (2007). Physical attractiveness in preschoolers: Relationships with power, status, aggression and social skills. *Journal of School Psychology, 45* (5), 499 – 521.

Hunter, N. (2012). *Cyber Bullying: Hot Topics*. London: Capstone Global Library Limited.

Huston, K. P. (2007). *Are there differences in bullies? An analysis of bullying and social skills*. Tese de Doutoramento não publicada, University of Georgia, Georgia, United States of America.

Iamamoto, M. V. (2005). *O Serviço Social na contemporaneidade: trabalho e formação profissional* (9ª ed.). São Paulo: Cortez.

Instituto da Segurança Social, I.P. (2007). – *Modelo de Avaliação da Qualidade - Estrutura Residencial para idosos*. Lisboa: Instituto da Segurança Social, I.P.

Instituto da Segurança Social, I.P. (2013). *Guia Prático – Subsídio por Assistência de Terceira Pessoa*. Lisboa: Instituto da Segurança Social, I.P.

Instituto Nacional de Estatística, I.P. (2015). *Anuário Estatístico da Região Norte 2014*. Lisboa: INE, I.P.

Ireland, J. L. (Ed.). (2005). *Bullying among Prisoners: Innovations in Theory and Research*. Devon: Willan Publishing.

Irland, J. L. (2012). *Bullying Among Prisoners: Evidence, Research and Intervention Strategies*. New York: Routledge.

Jacob, L. (2008). *Animação de idosos* (4ª Ed). Porto: Âmbar.

Krug, E. G., Dahlberg, L. L., Mercy, J. A., Zwi, A. B., & Lozano, R. (Eds.). (2002). *World report on violence and health*. Geneva: World Health Organization.

Kuykendall, S. (2012). *Bullying*. Califórnia: ABC-CLIO, LLC.

Leal, A. S. (1985). As Políticas Sociais no Portugal de Hoje. in *Análise Social* (XXI), 87-88-89.

Lei Constitucional n.º 1/2005 de 12 de Agosto. *Diário da República n.º 155 - I Série A*. Assembleia da República.

Lei n.º 59/2007 de 4 de Setembro. *Diário da República n.º 170 - I Série*. Assembleia da República.

Lima, M. F. M. (2013). *Políticas e Respostas Sociais de Apoio à Terceira Idade em Portugal: O Caso do Concelho de Vila Verde*. Dissertação de Mestrado não publicada, Universidade do Minho Escola de Economia e Gestão, Braga, Portugal.

Lines, D. (2008). *The Bullies: Understanding Bullies and Bullying*. London: Jessica Kingsley Publishers.

Macklem, G. L. (2013). *Bullying and Teasing: Social Power in Children's Groups*. New York: Springer Science Business Media.

Macklem, G. L. (2013). *Bullying and Teasing: Social Power in Children's Groups*. New York: Springer Science Business Media.

Martins, M. J. D. (2005). O problema da violência escolar: uma clarificação e diferenciação de vários conceitos relacionados. *Revista Portuguesa de Educação* 18 (1), pp. 93-115.

Monks, C. P., & Coyne, I.(Eds.). (2011). *Bullying in Different Contexts*. Cambridge: Cambridge University Press.

Moura, D. R., Cruz, A.C., & Azevedo, L. A. (2011). Prevalence and characteristics of school age bullying victims. *Jornal de Pediatria*, 87 (1), 19-23.

Namie, G., & Namie, R. (2009). *The Bully at Work: What You Can Do to Stop the Hurt and Reclaim Your Dignity on the Job* (2^a ed.). Illinois: Sourcebooks, Inc.

NASW (1999). *Código de Ética da Associação Nacional de Assistentes Sociais*. (Rev.). (R. P. C. Neves Castro, Trad.). (Original publicado em 1996).

National Foundation for the Elderly of the Netherlands (2012). *Bullying in Residential Centers for Older Adults*. Consultado na World Wide Web a 27 de Janeiro de 2014, em: http://www.ouderenfonds.nl/wie_zijn_we/organisatie/english/senior_rights.

Neto, A. A. L. (2005). Bullying – comportamento agressivo entre estudantes. *Jornal de Pediatria*, 81 (5), pp. 146-172.

Nordic Council of Ministers.(2011). State of the Art Report on Bullying at the Workplace in the Nordic Countries. Copenhagen: Nordic Council of Ministers.

Oliveira, L. A. (2013). *Ética em Investigação Científica*. Lisboa: Lidel.

Olweus, D. (1993). *Bullying at school: what we know and what we can do*. United Kingdom: Blakwell Publishing.

Parker, F. S. (2011). *Bullies in older adult communities*. Consultado na World Wide Web a 11 de Novembro de 2013, em: <http://www.kevinmd.com/blog/2011/08/bullies-older-adult-communities.html>.

Pereira, B. (2002). *Para uma escola sem violência – estudo e prevenção das práticas agressivas entre crianças*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian e Fundação para a Ciência e Tecnologia.

Pocinho, M. (2012). *Metodologia de Investigação e Comunicação do Conhecimento Científico*. Lisboa: Lidel.

Quaresma, M. L. (1998). *Cuidados familiares a pessoas muito idosas*. Lisboa: Direção Geral da Ação Social – Núcleo de Divulgação Técnica.

Quartilho, M. (2005). *Cultura, Medicina e Psiquiatria*. Coimbra: Quarteto Editora.

Qureshi, S. (2013). *Bullying and Racist Bullying in Schools: What Are We Missing?* (s.l.): Xlibris Corporation.

Ramirez, C. F. (2001). *Condutas agressivas em idade escolar*. Portugal: McGraw-hill Interame.

Resolução do Conselho de Ministros n.º 63/2015 de 25 de agosto. *Diário da República*, n.º 165 - 1.ª série. Assembleia da República.

Rex-Lear, M. (2011). *Not Just A Playground Issue: Bullying Among Older Adults*. Tese de Doutoramento não publicada, The University of Texas, Arlington.

Rigby, K. (2002). *New Perspectives on Bullying*. England: Jessica Kingsley Publishers, Ltd.

Sebastião, J., Alves, M. G., & Campos, J. (2003). Violência na escola: das políticas aos quotidianos. *Sociologia, Problemas e Práticas* 41, pp. 37-62.

Sebastião, J., Seabra, T., Alves, M. G., Tavares, D., Martins J. M., & Portas, M. J. (1999). A produção da violência na escola. *Revista da ESES*, Santarém.

Serrate, R. (2009). *Lidar com o bullying na escola: guia para entender, prevenir e tratar o fenómeno da violência entre pares*. Madrid: Ediciones del Labirinto, S. L.

Smith, P. K. (2002). Intimidação por colegas e maneiras de evitá-las. In E. Debarbieux, & C. Blaya (Orgs.). *Violência nas Escolas e Políticas Públicas* (pp. 187-205). Brasil: UNESCO.

Smith, P. K., & Sharp, S. (1994). *School bullying: insights and perspectives*. London: Routledge.

Sousa, P. M. L. (s.d.). *Agressividade em contexto escolar*. *Psicologia.pt - O Portal dos Psicólogos*. Consultado na World Wide Web a 27 de Janeiro de 2014, em: <http://www.psicologia.pt/artigos/textos/A0261.pdf>.

Stadler, P., & Martins, M. S. (2011, Novembro). *Bullying: Desvendando um conceito*. Comunicação apresentada no X Congresso Nacional de Educação, Curitiba.

Strobmeier, D., & Noam, G. G. (Eds.). (2012). Evidence-Based Bullying Prevention Programs for Children and Youth. *New Directions for Youth Development*, 133.

Sullivan, K., Cleary, M., & Sullivan, S. (2004). *Bullying in Secondary Schools: What It Looks Like and How to Manage it*. London: SAGE Publications.

Trompetter, H., Scholte, R., & Westerhof, G. (2011). Resident-to-resident relational aggression and subjective well-being in assisted living facilities. *Aging & Mental Health*, 15(1), 59-67.

Underwood, M. K. (2003). *Social aggression among girls*. New York: The Guilford Press.

United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. (2012). *Education Sector Responses to Homophobic Bullying*. France: UNESCO.

Walsh, C. A., D'Aoust, G., & Beamer, K. (2011). Elder abuse and bullying: exploring theoretical and empirical connections. In C. P. Monks, & I. Coyne (Eds.). *Bullying in Different Contexts*. Cambridge: Cambridge University Press.

Waters, H., Hyder, A., Rajkotia, Y., Basu, S., Rehwinkel, J.A., & Butchart, A. (2004). *The economic dimensions of interpersonal violence*. Department of Injuries and Violence Prevention, World Health Organization, Geneva.

Wolf, R. S. (1996). Elder Abuse and Family Violence: Testimony Presented Before the U.S. Senate Special Committee on Aging. *Journal of Elder Abuse and Neglect*, 8, 81-96.

Ziane, I., Reis, M. J. D., & Padovani, R. C. (2010). Comportamentos de bullying e conflito com a lei. *Estudos de psicologia (Campinas)*, 27 (3), pp. 375-382.

Anexos

ANEXO A – Termo de consentimento informado

ANEXO B – Guião de entrevista semiestruturado - Vítima

ANEXO C – Guião de entrevista semiestruturado - Agressor

ANEXO D – Guião de entrevista semiestruturado - Espectador

ANEXO E - Guião de entrevista semiestruturado – Chefia Intermédia

ANEXO F – Grelha de análise de conteúdo – Entrevista Vítima

ANEXO G – Grelha de análise de conteúdo – Entrevista Agressor

ANEXO H – Grelha de análise de conteúdo – Entrevista Espectador

ANEXO I – Grelha de análise de conteúdo – Entrevista Chefia Intermédia

ANEXO J – Grelha de Observação

ANEXO K – Inquérito por questionário

ANEXO A – Termo de consentimento informado

TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO, LIVRE E ESCLARECIDO PARA PARTICIPAÇÃO NUM PROJETO DE INVESTIGAÇÃO ACERCA DO BULLYING SÉNIOR ENTRE PARES

Os aspetos mais importantes deste projeto de investigação ser-lhe-ão explicados. Oíça por favor atentamente a seguinte informação e se concordar com o que lhe é apresentado, queira dar o seu consentimento. Uma cópia deste documento ser-lhe-á fornecida.

INFORMAÇÃO AO PARTICIPANTE NO PROJETO DE INVESTIGAÇÃO

O fenómeno do *bullying* sénior entre pares é uma forma de violência interpessoal pouco explorado na atualidade. Gostaríamos de contar com a sua colaboração para participar neste projeto de investigação, da autoria de Ana Lúcia da Cunha (aluna da Universidade Católica Portuguesa - Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais – Centro Regional de Braga), orientado pela Professora Doutora Alexandra Patrícia Lopes Esteves (Professora Associada da Universidade Católica Portuguesa - Faculdade de Filosofia e Ciências Sociais – Centro Regional de Braga), no âmbito da dissertação de Mestrado em Serviço Social.

Este projeto de investigação tem como principal objetivo identificar a incidência e as características subjacentes à existência de *bullying* sénior entre um grupo de idosos institucionalizados. Se concordar participar, ser-lhe-á feita uma entrevista para explorar a frequência e os tipos de agressão prevalentes, seus fatores causais e efeitos, bem como o perfil dos agressores, vítimas e espectadores envolvidos nas práticas do *bullying* sénior. A entrevista será gravada assumindo, posteriormente, um carácter de registo escrito do relatado pelo(a) entrevistado(a) a fim de possibilitar um adequado tratamento qualitativo.

Garante-se que, em nenhuma circunstância, os dados recolhidos serão disponibilizados para outros fins, que não o de registo destinado à análise e classificação a efetuar pela investigadora. Igualmente se garante que todo o material áudio ficará à guarda e responsabilidade da investigadora não sendo facultado a terceiros, salvaguardando sempre o anonimato e confidencialidade do(a) entrevistado(a).

A participação neste projeto de investigação não lhe trará nenhuma despesa ou risco nem será acordado qualquer tipo de benefício, direto ou indireto, pela sua colaboração no mesmo. A sua participação é voluntária e pode ser, em qualquer altura, livremente revogada sem que tal facto tenha consequências para si.

Gratos pela colaboração.

TERMO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

Declaro:

- Ter-me sido lido o presente documento e ter compreendido as informações nele constantes, bem como todas as demais informações verbais fornecidas pela investigadora;
- Ter-me sido dada a oportunidade de fazer perguntas mediante as quais me foram esclarecidas todas as minhas dúvidas;
- Ter-me sido explicado o objetivo principal deste projeto de investigação, acerca do *bullying* sénior entre pares, e que compreendi o mesmo;
- Que aceito participar numa entrevista que incide sobre a frequência, possíveis fatores causais e efeitos dos tipos de agressão prevalentes no *bullying* sénior, assim como no perfil dos agressores, vítimas e espectadores envolvidos;
- Ter conhecimento de que a entrevista será gravada e, posteriormente, objeto de tratamento analítico, ficando à guarda exclusiva da investigadora;
- Que permito a utilização dos dados recolhidos na entrevista, que faculta de forma voluntária, e a divulgação, no meio científico, dos resultados obtidos, confiando em que serão utilizados apenas para esta investigação e nas garantias de confidencialidade e anonimato que me foram asseguradas pela investigadora, pelo que a minha identidade nunca será revelada em qualquer relatório, publicação ou a qualquer outra pessoa;
- Compreender que a minha colaboração neste projeto de investigação é voluntária, pelo que não receberei qualquer compensação direta ou indireta, podendo, a qualquer momento, recusar participar sem que por isso venha a sofrer qualquer tipo de consequência;
- Mais declaro que me foi dada uma cópia deste documento e que depois de ouvir e entender as explicações acima referidas, aceito, de livre vontade, participar nesta investigação.

Data ____ / ____ / ____

(assinatura ou aposição de impressão digital do participante)

ANEXO B – Guião de entrevista semiestruturado - Vítima

GUIÃO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADO - VÍTIMA

Entrevista n.º _____ Local da Entrevista: _____

Perfil: _____

Hora início: _____ Hora fim: _____ Duração: _____

Entrevistada: (nome fictício) _____

I. ORIGEM SOCIAL/ TRAJETÓRIA FAMILIAR/ GRUPO DE PARES

1.1 - Caracterização sociogeográfica

1.1.1 - Idade (data de nascimento)

1.1.2 - Estado Civil

1.1.3 – Nacionalidade/ Naturalidade (freguesia – concelho)

1.1.4 - Trajetória escolar e profissional

1.2 - Origem social e trajetória familiar

1.2.1 - Composição e caracterização do agregado familiar ao longo da vida

1.2.2 - Situação económica do agregado familiar – evolução do nível de vida

1.2.3 - Composição e caracterização da atual retaguarda familiar

1.4 – Relacionamento/convívio familiar

1.4.1 - Valores e normas

1.4.2 - Laços e conflitos familiares

1.4.3 - Abuso verbal, emocional, físico

1.5 - Grupo de pares

1.5.1 - Caracterização do grupo de pares ao longo da vida

1.5.2 - Comportamentos e valores partilhados

II. TRAJETÓRIA INSTITUCIONALIZAÇÃO

2.1 - Admissão na ERPI

- 2.1.1 - Motivos do ingresso
- 2.1.2 - Satisfação e tempo de permanência

2.2 - Vivência na ERPI

- 2.2.1 - Rotinas e partilha de espaços
- 2.2.2 - Estrutura organizacional e colaboradores
- 2.2.3 - Convivência e grupo de pares

III. BULLYING INCIDÊNCIA E CARACTERÍSTICAS/ INTERVENIENTES/ EFEITOS

3.1 - Práticas de bullying

- 3.1.1 - Identificação dos tipos de agressão prevalentes
- 3.1.2 - Identificação da frequência e local das ocorrências

3.2 - Intervenientes nas práticas de bullying

- 3.2.1 - Perfil e postura da vítima
- 3.2.2 - Perfil e postura do(s) agressor(es)
- 3.2.3 - Perfil e postura do(s) espectador(es)

3.3 - Consequências das práticas de bullying

- 3.3.1 - Efeitos emocionais e psíquicos
- 3.3.2 - Expectativa de justiça retributiva/punição
- 3.3.3 - Mecanismos de intervenção/prevenção nas práticas de *bullying*

Muito obrigada pela sua colaboração!

ANEXO C – Guião de entrevista semiestruturado - Agressor

GUIÃO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADO - AGRESSOR

Entrevista n.º _____ Local da Entrevista: _____
Perfil: _____
Hora início: _____ Hora fim: _____ Duração: _____
Entrevistada: (nome fictício) _____

I. ORIGEM SOCIAL/ TRAJETÓRIA FAMILIAR/ GRUPO DE PARES

1.1 - Caracterização sociogeográfica

- 1.1.1 - Idade (data de nascimento)
- 1.1.2 - Estado Civil
- 1.1.3 – Nacionalidade/ Naturalidade (freguesia – concelho)
- 1.1.4 - Trajetória escolar e profissional

1.2 - Origem social e trajetória familiar

- 1.2.1 - Composição e caracterização do agregado familiar ao longo da vida
- 1.2.2 - Situação económica do agregado familiar – evolução do nível de vida
- 1.2.3 - Composição e caracterização da atual retaguarda familiar

1.4 – Relacionamento/convívio familiar

- 1.4.1 - Valores e normas
- 1.4.2 - Laços e conflitos familiares
- 1.4.3 - Abuso verbal, emocional, físico

1.5 - Grupo de pares

- 1.5.1 - Caracterização do grupo de pares ao longo da vida
- 1.5.2 - Comportamentos e valores partilhados

II. TRAJETÓRIA INSTITUCIONALIZAÇÃO

2.1 - Admissão na ERPI

- 2.1.1 - Motivos do ingresso
- 2.1.2 - Satisfação e tempo de permanência

2.2 - Vivência na ERPI

- 2.2.1 - Rotinas e partilha de espaços
- 2.2.2 - Estrutura organizacional e colaboradores
- 2.2.3 - Convivência e grupo de pares

III. BULLYING INCIDÊNCIA E CARACTERÍSTICAS/ INTERVENIENTES/ EFEITOS

3.1 - Práticas de bullying

- 3.1.1 - Conduta agressiva/ tipos de agressão perpetrada e prevalência
- 3.1.2 - Frequência e local das condutas agressivas

3.2 - Intervenientes nas práticas de bullying

- 3.2.1 - Perfil e postura do(s) agressor(es)
- 3.2.2 - Perfil e postura da vítima
- 3.2.3 - Perfil e postura do(s) espectador(es)

3.3 - Consequências das práticas de bullying

- 3.3.1 - Admite conduta agressiva
- 3.3.2 - Efeitos emocionais e psíquicos
- 3.3.3 - Expectativa de justiça retributiva/punição
- 3.3.4 - Mecanismos de intervenção/prevenção nas práticas de *bullying*

Muito obrigada pela sua colaboração!

ANEXO D – Guião de entrevista semiestruturado - Espectador

GUIÃO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADO - ESPECTADOR

Entrevista n.º _____ Local da Entrevista: _____
Perfil: _____
Hora início: _____ Hora fim: _____ Duração: _____
Entrevistada: (nome fictício) _____

I. ORIGEM SOCIAL/ TRAJETÓRIA FAMILIAR/ GRUPO DE PARES

1.1 - Caracterização sociogeográfica

- 1.1.1 - Idade (data de nascimento)
- 1.1.2 - Estado Civil
- 1.1.3 – Nacionalidade/ Naturalidade (freguesia – concelho)
- 1.1.4 - Trajetória escolar e profissional

1.2 - Origem social e trajetória familiar

- 1.2.1 - Composição e caracterização do agregado familiar ao longo da vida
- 1.2.2 - Situação económica do agregado familiar – evolução do nível de vida
- 1.2.3 - Composição e caracterização da atual retaguarda familiar

1.4 – Relacionamento/convívio familiar

- 1.4.1 - Valores e normas
- 1.4.2 - Laços e conflitos familiares
- 1.4.3 - Abuso verbal, emocional, físico

1.5 - Grupo de pares

- 1.5.1 - Caracterização do grupo de pares ao longo da vida
- 1.5.2 - Comportamentos e valores partilhados

II. TRAJETÓRIA INSTITUCIONALIZAÇÃO

2.1 - Admissão na ERPI

- 2.1.1 - Motivos do ingresso
- 2.1.2 - Satisfação e tempo de permanência

2.2 - Vivência na ERPI

- 2.2.1 - Rotinas e partilha de espaços
- 2.2.2 - Estrutura organizacional e colaboradores
- 2.2.3 - Convivência e grupo de pares

III. BULLYING INCIDÊNCIA E CARACTERÍSTICAS/ INTERVENIENTES/ EFEITOS

3.1 - Práticas de bullying

- 3.1.1 - Conduta agressiva/ tipos de agressão observada
- 3.1.2 - Frequência e local das condutas agressivas

3.2 - Intervenientes nas práticas de bullying

- 3.2.1 - Perfil e postura do(s) agressor(es)
- 3.2.2 - Perfil e postura da vítima
- 3.2.3 - Perfil e postura do(s) espectador(es)

3.3 - Consequências das práticas de bullying

- 3.3.1 - Efeitos emocionais e psíquicos
- 3.3.2 - Expectativa de justiça retributiva/punição
- 3.3.3 - Mecanismos de intervenção/prevenção nas práticas de *bullying*

Muito obrigada pela sua colaboração!

ANEXO E - Guião de entrevista semiestruturado – Chefia Intermédia

GUIÃO DE ENTREVISTA SEMIESTRUTURADO – CHEFIA INTERMÉDIA

Entrevista n.º _____ Local da Entrevista: _____

Perfil: _____

Hora início: _____ Hora fim: _____ Duração: _____

Entrevistada: _____

I. ORIGEM SOCIAL/ TRAJETÓRIA FAMILIAR/ GRUPO DE PARES

1.1 - Caracterização sociogeográfica

1.1.1 - Idade (data de nascimento)

1.1.2 - Estado Civil

1.1.3 – Nacionalidade/ Naturalidade (freguesia – concelho)

1.1.4 - Trajetória escolar e profissional

1.2 - Origem social e trajetória familiar

1.2.1 - Composição e caracterização do agregado familiar ao longo da vida

1.2.2 - Situação económica do agregado familiar – evolução do nível de vida

1.2.3 - Composição e caracterização da atual retaguarda familiar

1.4 – Relacionamento/convívio familiar

1.4.1 - Valores e normas

1.4.2 - Laços e conflitos familiares

1.4.3 - Abuso verbal, emocional, físico

1.5 - Grupo de pares

1.5.1 - Caracterização do grupo de pares ao longo da vida

1.5.2 - Comportamentos e valores partilhados

II. TRAJETÓRIA INSTITUCIONALIZAÇÃO

2.1 - Vivencia na ERPI

- 2.1.1 - Satisfação e tempo de permanência
- 2.1.2 - Rotinas e partilha de espaços
- 2.1.3 - Estrutura organizacional e colaboradores
- 2.1.4 - Convivência e grupo de pares

III. BULLYING INCIDÊNCIA E CARACTERÍSTICAS/ INTERVENIENTES/ EFEITOS

3.1 - Práticas de bullying

- 3.1.1 - Reconhecimento da existência de práticas de *bullying*
- 3.1.2 - Identificação dos actos perpetrados, frequência e local das ocorrências

3.2 - Intervenientes nas práticas de bullying

- 3.2.1 - Identificação das vítimas, agressores e espectadores
- 3.2.2 - Delimitação do perfil e postura dos intervenientes nas práticas de *bullying*

3.3 - Consequências das práticas de bullying

- 3.3.1 - Efeitos emocionais e psíquicos
- 3.3.2 - Gestão de ocorrências
- 3.3.3 - Espectativa de justiça retributiva/punição
- 3.3.4 - Mecanismos de intervenção/prevenção nas práticas de *bullying*

Muito obrigada pela sua colaboração!

ANEXO F – Grelha de análise de conteúdo – Entrevista Vítima

GRELHA DE ANÁLISE DE CONTEÚDO – ENTREVISTA VÍTIMA

Entrevistado/a: Vítima

Local da entrevista: Lar São José

Duração da entrevista: 90 minutos

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto
1. Informações gerais sobre a entrevistada	Perfil pessoal da entrevistada	Género	Feminino
		Idade	80	“ (...) já ando nos oitenta”
		Habilitações literárias	Analfabeta	“ (...) os meus pais nuca me deixaram ir à escola por isso não aprendi”
		Estado civil	Viúva	“ (...) o meu óme [homem] morreu faz vinte anos”
		Naturalidade	Solteira	“ (...) nasci e cresci em Solveira”
		Profissão	Doméstica/agricultora	“ (...) eu fazia o trabalho de casa, cuidava dos filhos e trabalhava no campo também, que remédio. Eu nuca fui servir”
2. Origem, trajetórias e relacionamento sociofamiliares	Caracterização do agregado, economia e convívio familiar, e o grupo de pares	Contexto familiar e económico na Infância e juventude	Família alargada	“ (...) nós éramos oito irmãos, três raparigas e o resto era tudo rapazes. Isto os que vingaram porque a minha mãe teve mais filhos mas morreram-lhe todos”
			Pobreza	“ (...) ele não era como hoje. Passei muita fome, íamos ao monte às azedas, apanhávamos landras p’ra fazenda. Até descalços na neve se andava (...) passava-se mal, não havia tanta fartura como agora”
			Contribuição para a economia familiar	“ (...) as raparigas iam ficando por casa havia sempre o que fazer, carrear lã, ir com o rebanho e outras coisas (...) os meus irmãos iam à jeira”
			Saída gradual de casa dos pais	“ (...) e depois lá fomos todos arranjando uns namoricos e casando, e cada um lá fez a sua vida como pôde”
			Constituição de família	“ (...) eu casei com vinte e um ano (...) tive a minha Maria com vinte e três e três anos depois lá veio o meu Joaquim”

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto
2. Origem, trajetórias e relacionamento sociofamiliares	Caracterização do agregado, economia e convívio familiar, e o grupo de pares	Contexto familiar e económico na idade adulta e velhice	Constituição de família	“ (...) eu casei com vinte e um ano (...) tive a minha Maria com vinte e três e três anos depois lá veio o meu Joaquim”
			Sustento da família	(...) só teve dois e sabe Deus a vida para os criar (...) vendi muita batatinha e peças de carne e o meu óme deu muita jeirinha”
			Saída dos filhos	“ (...) estão os dois na França, tiveram de se fazer à vida aqui não tinham trabalho”
			Netos	“ (...) tenho cinco netos, três da minha rapariga e os outros dois do meu rapaz (...) também estão todos lá para a França (...) a mais velha da minha Maria já casou lá p’ra meados do ano tenho um bisnetinho ou bisneta, nem sei”
			Viuvez	“ (...) o meu “óme” morreu faz vinte anos p’ra santos (...) e eu que remédio tive senão ficar sozinha e tocar a vida p’ra frente. Mas foi um desgosto muito grande, morreu inda novo, assim de repente, foi coração”
			Retaguarda familiar	“ (...) os meus estão todos p’ra França vem cá no Natal e no agosto. Mas tenho cá sobrinhos, tenho uma aqui em Solveira”
			Subsídios agrícolas	“ (...) pois, depois o Cavaco deu aqueles subsílios [subsídios] todos”
			Reforma invalidez/social	“ (...) nunca descontamos para a caixa mas o meu óme, antes de Deus mo levar, já tinha a reforma da invalidez e depois era eu que a recebi e depois a minha Maria lá andou ali na casa do povo a tratar para eu receber também mas mesmo assim só recebo, em contos, nem chega aos sessenta contos”

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registro	Unidades de Contexto
2. Origem, trajetórias e relacionamento sociofamiliares	Caracterização do agregado, economia e convívio familiar, e o grupo de pares	Relacionamento /convívio familiar	<p>Valores e normas</p> <p>Laços e conflitos familiares</p> <p>Violência/ admoestação física</p>	<p><i>“ (...) à mesa era sempre o meu pai que se servia primeiro e o melhor bocado era sempre para ele”</i></p> <p><i>” (...) para irmos aos bailes nuca nos deixavam ir sozinhas um dos meus irmãos mais velhos tinham de ir sempre”</i></p> <p><i>“ (...) os meus filhos não iam a lado nenhum se eu deixar”</i></p> <p><i>“ (...) antigamente havia muita mais união, até nas zaragatas, era sempre a família de uns contra a de outros, eram muito bairristas”</i></p> <p><i>“ (...) eu era muito apegada à minha mãe, ela era uma mulher de vida, bonita e sabia de tudo”</i></p> <p><i>“ (...) meus irmãos mais novos, eu era como uma mãe para eles fui eu quase que os criei, o trabalho era muito e a minha mãe tinha de ir para o monte e eu como era a rapariga mais velha tomava conta da lida da casa”</i></p> <p><i>“ (...) sabe como é menina, em casa de muita canalha há sempre pegas os mais velhos sapejam [sapatada] nos mais novos os mais pequenos arrelham os mais velhos”</i></p> <p><i>“ (...) nuca vi o meu pai levantar a mão à minha mãe, mas naquele tempo quantas eram as que apanhavam dos maridos”</i></p> <p><i>“ (...) aí então não dava? Os meus filhos não eram mal-educados! Mas sabe como é a canalha quando se junta... e apanhavam uma sapatadinha de vez em quando...”</i></p>

ANEXO G – Grelha de análise de conteúdo – Entrevista Agressor

GRELHA DE ANÁLISE DE CONTEÚDO – ENTREVISTA AGRESSORA

Entrevistado/a: Agressora

Local da entrevista: Lar São José

Duração da entrevista: 60 minutos

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto
Tópicos gerais sobre a	Perfil pessoal da entrevistada	Género	Feminino
		Idade	79	“(...) nasci em trinta e seis”

		Habilitações literárias	Sabe ler e escrever	<i>“ (...) eu não tenho a quarta classe mas aprendi a ler e a escrever, a professora veio ali para a aldeia e eu tomava-lhe conta do menino e ela ensinou-me”</i>
		Estado civil	Viúva	<i>“ (...) o meu homem já morreu há muitos anos”</i>
		Naturalidade	Sarraquinhos	<i>“ (...) Sarraquinhos, é boa terra, e de boa gente”</i>
		Profissão	Reformada	<i>“ (...) já trabalhei muito, agora tenho a minha reforma ainda que pequena”</i>
2. Origem, trajetórias e relacionamento sociofamiliares	Caracterização do agregado, economia e convívio familiar, e o grupo de pares	Contexto familiar e económico na Infância e juventude	Composição agregado familiar	<i>“ (...) eramos eu o meu pai e a minha mãe e o meu irmão que Deus tem e a minha mãezinha [avó]”</i>
			Sustento familiar	<i>“ (...) a minha família não era rica. Eramos como os outros, trabalhávamos na lavoura, colhíamos batatas e centeio e tínhamos uma junta de vacas. Trabalhávamos de sol a sol p’ra ganhar a manutenção”</i>
			Dificuldades económicas	<i>“ (...) antigamente trabalhava-se no duro e sabe Deus com era p’ra manter a casa. Eu sou do tempo em que uma sardinha dava p’ra três e comia-se batatas couves e carne gorda ou uma auguinha [água fervida com unto vertida sobre pão centeio] ”</i>
			Contribuição para a economia familiar	<i>“ (...) não tinha cinco coroas para ir a uma feira”</i> <i>“ (...) eu trabalhava como os outros todos lá de casa ia p’ró monte e fazia a lida da casa também”</i>
Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto

2. Origem, trajetórias e relacionamento sociofamiliares	Caracterização do agregado, economia e convívio familiar, e o grupo de pares	Contexto familiar e económico na idade adulta e velhice	<p>Alteração habitação familiar</p> <p>Constituição da família</p> <p>Sustento da família</p> <p>Viuvez</p> <p>Reforma</p>	<p>“ (...) eu casei-me andana já nos vinte e um ano e depois é claro que sai de casa dos meus pais e fui p’ra casa dos pais do meu marido”</p> <p>“ (...) eu tive três filhos, dois rapazes e uma rapariga”</p> <p>“ (...) os meus filhos já estão todos casados e com filhos, tenho seis netos, dois de cada filho”</p> <p>“ (...) o meu homem era carpinteiro, andava pelas terras a fazer biscates e eu fazia a lida da casa, cuidava dos filhos e da fazenda [animais] e claro, trabalhava na lavoura p’ra ter que comer”</p> <p>“ (...) a vida aqui não dava e pegamos nos filhos e fomos p’ra França, inda lá estivemos uma porrada d’anos e os meus filhos ainda p’ra lá estão”</p> <p>“ (...) o meu marido morreu com setenta e cinco anos, ele ainda era bastante mais velho do que eu, levava-me doze anos, deu-lhe uma trombose e depois arrepetiu-lhe e não resistiu”</p> <p>“ (...) como trabalhei na França tenho a reforma de lá e daqui, não ganho muito, mas chega-me p’ra me governar”</p>
		Relacionamento /convívio familiar	Retaguarda familiar	<p>“ (...) os meus filhos e os meus netos estão todos para a França, mas vêm cá umas quantas vezes durante o ano, vêm todos no natal mas depois uns vem p’ra Páscoa, outros p’ra feira do fumeiro e já chegaram a vir p’ras bruxas [Festejos em Montalegre da Sexta-feira 13]”</p> <p>“ (...) tenho uma cunhada na terra e os meus sobrinhos, a minha sobrinha vem cá a cada passo, é ela que me trata das coisas porque a mim já me custa a andar”</p>
Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto

2. Origem, trajetórias e relacionamento sociofamiliares	Caracterização do agregado, economia e convívio familiar, e o grupo de pares	Relacionamento /convívio familiar	<p>Valores e normas</p> <p>Laços e conflitos familiares</p> <p>Violência doméstica/ admoestação física</p>	<p>“ (...) antigamente toda a gente ia à missa a igreja era pequena para tanta gente e íamos a pé, longe, para ouvir os sermões na altura do Coração de Jesus, faziam o trido [conjunto de missas], e ia tanta gente a pé à senhora da saúde, ele agora nem gente há “</p> <p>“ (...) o meu pai não me deixava ir a bailarico nenhum nem às romarias, mas eu matreira, fazia promessas e depois a minha mãe tinha de ir comigo”</p> <p>“ (...) eu e o meu irmão peguilhávamos [interpicar] um com o outro mas coisa pouca porque o meu pai não queria bagunça. Mas as crianças são todas assim e o meu irmão era um marotão, andava-me sempre a puxar os cabelos”</p> <p>“ (...) quando era catraia era a minha mãezinha que me penteava os cabelos, fazia-me uns rolinhos muito bem feitos que parecia que tinha o dobro do cabelo e eu só tinha umas repinhas”</p> <p>“ (...) o meu pai não se falava com o meu tio por causa das partilhas. Quando o meu paizinho [avô] morreu a minha mãezinha deu a partilhas e deu mais do que a quota disponível e depois o meu tio mudou de ideias e queria as coisas do meu pai e deixaram-se de falar”</p> <p>“ (...) a minha mãe era uma santa de uma mulher mas o meu pai era uma pessoa muito autoritária. Quando vinha a meio pau [ligeiramente alcoolizado] ninguém o aturava, apanhávamos todos de cinto”</p> <p>“ (...) a minha mãe apanhou muitas, ela morreu nova foi das que o meu pai lhe deu. Ele era alfaiate e andava pelas terras e davam-lhe de beber nas casas todas, quando chegava a casa já vinha com o gole [bêbado] e por qualquer coisinha lá estava ele a malhar em nós como em centeio velho”</p>
Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto

2. Origem, trajetórias e relacionamento sociofamiliares	Caracterização do agregado, economia e convívio familiar, e o grupo de pares	Relacionamento /convívio familiar	<p>Violência doméstica/ admoestação física</p> <p>Castigos corporais</p> <p>Abuso verbal, emocional</p>	<p><i>“ (...) os meus filhos quando eram pequenos apanhara umas boas nalgadas. Há pancadas que são como pão para a boca”</i></p> <p><i>“ eu e o meu marido nunca andamos à pancada, levantava-me a mão e oferecia-me no corpo mas nunca me tocou. Mas também se me tocasse também levava. Quem com as mãos e os pés não pode c’os dentes acode”</i></p> <p><i>“ (...) o meu pai estava a tocar as vacas e o meu irmão a guiar o arado, ele era garoto e o arado era muito pesado e então ia a lavrar torto, o meu pai deu-lhe duas vergastadas e o meu irmão caído na terra e ele passou-lhe por cima com o arado, lavrou-o, ele ficou coberto com a terra e nós [agressora e sua mãe] não podíamos dizer nada ou apanhávamos também”</i></p> <p><i>“ (...) o meu pai à minha mãe não a tratava por mulher ou Maria, quando chamava por ela era sempre - ó velha”</i></p> <p><i>“ (...)eu e o meu marido era o normal os casais têm todos um ou outro desentendimento, um diz uma coisa e o outro não quer ficar atrás e diz uma coisa ainda pior”</i></p> <p><i>“ (...) aí quando ele vinha com o copo não parava nada, nem o cão, nós dávamos logo conta quando ele vinha c’os azeites [mal disposto] mal ele entrasse na porta. Começava logo a implicar com tudo e com todos e porque éramos todos burros, preguiçosos, comedores que a minha mãe e uma [palavra imprópria] dizia o que era e o que não era, tudo o que lhe vinha à cabeça”</i></p>
Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto

2. Origem, trajetórias e relacionamento sociofamiliares	Caracterização do agregado, economia e convívio familiar, e o grupo de pares	Relacionamento /convívio grupo de pares na infância/ juventude/ idade adulta	Grupo de pares na infância/ juventude/ idade adulta Comportamentos e valores partilhados	<p>“ (...) as casas são todas pegadas umas às outras por isso vivíamos porta com porta com os vizinhos e havia crianças da minha idade e brincávamos umas com as outras e crescemos ali todos juntos”</p> <p>“ (...) a moças com que eu me dava eram todas do meu ano [da mesma idade]”</p> <p>“ (...) a maioria não foi p’ra escola pois os pais achavam que faziam mais falta a trabalhar no monte do que aprender a ler. Eu aprendia já era moça grande”</p> <p>“ (...) uma vez já éramos todas moçótas [adolescentes] já de noite, fomos à casa do boi e abrimos-lhe a porta [corte do boi do povo] e enfeitamo-lo todo e andamos com ele pelas ruas”</p> <p>“ (...) ele nem havia televisão nem nada dessas coisas a gente entretinha-se era nos trabalhos e uns com os outros nos bailaricos e na hora da sesta estávamos todos ali reunidos na conversa no largo do povo”</p>
3. Trajetórias de institucionalização	Permanência e estilo de vida na ERPI	Vivência na ERPI	<p>Motivos do ingresso</p> <p>Satisfação e tempo de permanência</p> <p>Rotinas e partilha de espaços</p>	<p>“ (...) os meus filhos queriam que eu fosse com eles mas lá na França estou sempre fechada em casa até que eles vêm à noite do trabalho e sozinha também não me queriam deixar ficar então arranjaram maneira de me enfiarem aqui”</p> <p>“ (...) Claro que não gostei que me tenham enfiado aqui. Estava muito melhor em minha casa. Sempre fui Senhora de mim”</p> <p>“ (...) estou aqui faz uns três ou quatro anos”</p> <p>“ (...) aqui é como na tropa só não se marcha. Temos horas p’ra comer e p’ra dormir até p’ra fazer ginástica”</p>
Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto

3. Trajetórias de institucionalização	Permanência e estilo de vida na ERPI	Vivencia na ERPI	<p>Rotinas e partilha de espaços</p> <p>Adaptação à ERPI</p> <p>Convivência e grupo de pares</p> <p>Participação em atividades</p>	<p>“ (...) aqui nem no quarto se consegue estar sozinho, toda a gente tem um ou dois no quarto”</p> <p>“ (...) aí eu antes queria estar num quarto sozinha que assim não aturava ninguém mas os quartos de uma pessoa quando eu vim para cá já estavam ocupados”</p> <p>“ (...) adaptei-me sim, teve de ser, os meus filhos meteram-me aqui e eu que é que havia de fazer? Pr’aqui estou”</p> <p>“ (...) eu falo para toda a gente, não tenho grupinho como alguma gente”</p> <p>“ (...) estamos todos cá dentro quase todo o dia, quando vem o bom tempo vamos até lá fora, mas de resto estamos aqui e vai-se vivendo e convivendo uns dias melhores outros dias piores”</p> <p>“ (...) amigos? Bem, os que aqui moramos não quer dizer que somos amigos nem inimigos, moramos todos no mesmo sítio e temos de nos aturar uns aos outros”</p> <p>“ (...) anda aí uma animadora que faz umas palhaçadas, põe essa gente a pintar uns desenhos e a colar uma coisas. Eu não faço nada dessas coisas, agora de velha é que ia para a escola”</p> <p>“ (...) eu gosto pouco que me chateiem com tendeirices [insignificâncias], tomara eu estar em paz”</p>
		Cultura organizacional	Estrutura organizacional e colaboradores Regras	<p>“ (...) ele andam p’ra aí tantas mulheres nem sei que raio andam a fazer a não ser andar sempre a chatear a gente para tomar banho e mudar a roupa. Eu não preciso que me mandem lavar! Andam por aí umas cochinas [gente com poucos hábitos de higiene] essas sim é que as tem de mandar lavar “</p>
Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto

3. Trajetórias de institucionalização	Permanência e estilo de vida na ERPI	Cultura organizacional	Estrutura organizacional e colaboradores Regras Estrutura organizacional e colaboradores Regras	<p>“ (...) só se for as regras das horas da comida e das visitas que eu não conheço mais nenhuma. Cada um faz o que quer e anda por onde quer”</p> <p>“ (...) eu com os que mandam só falei quando foi para me meterem aqui, agora só os vejo quando é nas festas, não preciso de falar com eles por isso que me importa por eles andam”</p>
4. Bullying sênior	Bullying incidência, características, intervenientes e efeitos	Práticas de bullying	Conduta agressiva/ tipos de agressão perpetrada	<p>“ (...) eu não admito cá que me contrariem quando eu sei que tenho razão isso não é tratar mal ninguém”</p> <p>“ (...) eu não digo nada que não seja verdade, agora se as pessoas não gostam de ouvir as verdades não é culpa minha”</p> <p>“ (...) se uma mulher tem piolhos ou cheira a [palavra imprópria] é porque não se lava e, se não se lava é porque é calhorda e, se é calhorda não lhe estou a chamar nome nenhum que ela não seja”</p> <p>“ (...) mas porque é que eu não hei-de sentar onde eu quero?! As outras não são mais do que eu”</p>
		Intervenientes nas práticas de bullying	<p>Agressor: culpabilização da vítima</p> <p>Agressor: ausência sentimento de culpa</p>	<p>“ (...) mas porque é que eu não hei-de sentar onde eu quero?! As outras não são mais do que eu. E se já sabem que eu me quero sentar ali p’ra que se vão lá alapar? Claro que se eu me quero sentar ali as mando sair do meu lugar”</p> <p>“ (...) eu lá faço mal a alguém? Se não se meterem comigo eu também não me meto com os outros”</p> <p>(...) Eu?! Eu não faço nada! Elas que se deixem lá estar quietas e caladas e que se deixem de andar sempre a cochichar sobre a vida dos outros. Eu ponho-as na linha! Ninguém tem nada que se meter na minha vida. Metem-se comigo e depois ainda se queixam, olha q’esta!”</p>
Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto

4. Bullying sênior	<i>Bullying</i> incidência, características, intervenientes e efeitos	Intervenientes nas práticas de <i>bullying</i>	Agressor: ausência sentimento de culpa	<p><i>“ (...) o problema não é meu, cada um é que sabe de si, eu não tenho nada a ver com os outros”</i></p> <p><i>“ (...) Se me sinto bem comigo mesma? Mas claro que sim, menina!”</i></p> <p><i>“ (...) remorsos? Mas de que? Já lhe disse que são os outros que se metem comigo eu só respondo à letra, cada um só tem o que faz por merecer”</i></p> <p><i>“ (...) as outras pessoas não me dizem nada por que sabem que eu tenho razão”</i></p> <p><i>“ (...) olhe a Estefânia [nome fictício] até me dá razão, ela também não gosta que se sentem no sofá ao pé da janela porque ela gosta de lá estar”</i></p>
			Perfil e postura do(s) espectador(es)	
		Consequências das práticas de <i>bullying</i>	Expetativa de justiça retributiva/punição	<p><i>“ (...) a mim não me vão fazer igual porque eu não ando a levantar famas a ninguém, eu só digo a verdade”</i></p> <p><i>“ (...) os patrões nem as empregadas, nuca me chamaram à atenção, nuca me deram raspanete nenhum. Mas se eu não faço nada de mal porque é que havia de ser castigada ou repreendida? Mas porquê? Andaram para aí a fazer queixa de mim foi? ”</i></p>
			Mecanismos de intervenção/prevenção nas práticas de <i>bullying</i>	

ANEXO H – Grelha de análise de conteúdo – Entrevista Espectador

GRELHA DE ANÁLISE DE CONTEÚDO – ENTREVISTA ESPECTADOR

Entrevistado/a: Espectador
Local da entrevista: Lar São José
Duração da entrevista: 45 minutos

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto
1. Informações gerais sobre a entrevistada	Perfil pessoal da entrevistada	Género	Feminino
		Idade	85	“ (...) tenho oitenta e cinco anos”
		Habilitações literárias	Analfabeta	“ (...) nunca aprendi a ler e para assinar ponho o dedo”
		Estado civil	Viúva	“ (...) o meu marido morreu aqui no lar, lembra-se dele?”
		Naturalidade	Peirezes	“ (...) e sou de Peirezes”
		Profissão	Doméstica/agricultora	“ (...) eu nunca fui p'ro estrangeiro trabalhei sempre no campo”
2. Origem, trajetórias e relacionamento sociofamiliares	Caracterização do agregado, economia e convívio familiar, e o grupo de pares	Contexto familiar e económico na Infância e juventude	Composição da família	“ (...) a minha família era pequena, eu a minha irmão e os meus pais. Já lá estão todos, a minha irmã morreu agora no mês de natal”
			Pobreza	“ (...) a minha família sempre foi muito pobre, às vezes só tínhamos uma côdinha de pão para comer e uma malguinha de caldo ”
			Contribuição para a economia familiar	“ (...) A minha mãe andava pelas portas a pedir e o meu pai andava à jeira p'ra fazer algum para nos criar a mim e à minha irmã. Nunca tivemos luxos” “ (...) eu e a minha irmã depois quando desimpulinhámos [cresceram] fomos servir”
		Contexto familiar e económico na Idade Adulta e velhice	Constituição de família	“ (...) tanto eu como a minha irmã casamos novinhas. A minha irmã teve sete filhos e eu tive cinco ”
			Sustento da família	“ (...) eram muitas boquinhos para comer e eu sempre fui muito doente podia pouco. O meu homem era pedreiro e eu lá ia semeando um terrenito que nos cederam porque só tínhamos o bocadito onde tínhamos a casita que não dava nada”
Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto

2. Origem, trajetórias e relacionamento sociofamiliares	Caracterização do agregado, economia e convívio familiar, e o grupo de pares	Contexto familiar e económico na Idade Adulta e velhice	<p>Retaguarda familiar</p> <p>Netos</p> <p>Viuvez</p> <p>Parcos rendimentos</p>	<p>“ (...) tenho um rapaz e uma rapariga na França, tenho outra na Andorra e tenho outro rapaz e outra rapariga aqui em Montalegre, mas é a que tenho cá que me faz tudo o rapaz esse, é um desgraçado que para aí anda, não larga o copo ”</p> <p>“ (...) tenho quinze netos, e já tenho três bisnetos. Tenho uma Neta que está na Andorra mas os outros todos estão na França ”</p> <p>“ (...) o meu marido morreu aqui no lar, lembra-se dele? Ele já estava doente há muito tempo, estava acamado, foi um favor que Deus lhe fez levá-lo, estava a sofrer muito coitadinho ”</p> <p>“ (...) eu tenho uma reforma muito pequena e pago muito dinheiro de remédios por causa da minha asma. A minha rapariga tratou-me do solidário [complemento solidário] mas quando vim aqui para o lar o estado cortou-mo”</p>
		Relacionamento /convívio familiar	<p>Valores e normas</p> <p>Laços e conflitos familiares</p>	<p>“ (...) eu sempre respeitei os meus pais, e a minha irmã também. O que eles diziam, para nós era lei.”</p> <p>“ (...) não nos deixavam andar na rua até tarde, mal começasse a escurecer tínhamos de ir ligeiras para casa”</p> <p>” (...) tínhamos uma casa pequena e muito pobrezinha mas estava sempre muito limpa, a minha mãe mandava-nos esfregar o soalho de joelhos”</p> <p>“ (...) a roupa do corpo era pouca mas andávamos sempre limpas e com os meus filhos foi igual, a roupa dava duns para os outros mas andavam sempre limpos e não andavam rotos”</p> <p>“ (...) eu e a minha irmã eramos muito chegadas, a diferença de idade era pouca e andávamos sempre juntas”</p>
Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto

2. Origem, trajetórias e relacionamento sociofamiliares	Caracterização do agregado, economia e convívio familiar, e o grupo de pares	Relacionamento /convívio familiar	<p>Laços e conflitos familiares</p> <p>Violência doméstica/ admoestação física</p> <p>Castigos</p> <p>Abuso verbal, emocional</p>	<p>“ (...) o meus pais davam-se muito bem mas é como tudo, as vezes lá havia um dia que estavam mais aborrecidos um com o outro, eu com o meu marido também era assim, então quando ele já vinha quente [alcoholizado] aí eu pegava-me forte com ele e depois eu levava uns mosquetes às vezes”</p> <p>“ (...) nuca me lembro do meu pai nos bater, ele era mais de dar raspanetes, a minha mãe ameaçava que nos puxava nas orelhas. Mas nós até éramos bem comportadas”</p> <p>“ (...) eu dei umas palmaditas aos meus filhos quando eram pequenos, todos juntos na brincadeira de vez em quando faziam-me umas asneiras e apanhavam uma palmada “</p> <p>“ (...) eu tenho uma língua destravada e quando enchia a cabeça ao meu marido aí dava-me mas eu também não me calava”</p> <p>“ (...) não havia assim castigos por assim dizer, era mais ralhar ou uma sapatada. Agora dizer que fizeste isto e agora vais ter de fazer aquilo, não, não acontecia nada disso”</p> <p>“ (...) os meus filhos quando eram mais pequenos passavam a vida falar mal, mas nas nossas terras é assim em todo lado, e a chamar nomes uns aos outros”</p> <p>“ (...) os meus pais nuca me disseram nada que me melindrasse ou marcasse, repreendiam-me quando tinha de ser mas só isso”</p>
		Relacionamento /convívio grupo de pares na infância/ juventude/ idade adulta	Comportamentos e valores partilhados	“ (...) quando era criança brincava com a minha irmã, não tínhamos brinquedos nem nada, fazíamos umas bonecas com uns trapos velhos e com as maçarocas e as barbas do milho”
Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto

2. Origem, trajetórias e relacionamento sociofamiliares	Caracterização do agregado, economia e convívio familiar, e o grupo de pares	Relacionamento /convívio grupo de pares na infância/ juventude/ idade adulta	Comportamentos e valores partilhados	<p>“ (...) eu sempre convivi mais com a minha irmã mas também tínhamos as nossas amizades no povo”</p> <p>“ (...) a vida do campo é muito dura e ajudávamo-nos umas às outras”</p> <p>“ (...) eu gostava muito da malhada, aquilo era mesmo uma festa juntavam-se as moças e os moços todos era bonito de se ver. Do arranque das batatas não, eu não gostava nada de apanhar batatas, mas da malhada gostava muito”</p> <p>“ (...) nuca fui muito de ruscadas [confusões] por isso eu às chegadas raramente ia aquilo havia sempre pancadaria e os homens levavam todos paus, não, não aquela confusão não era para mim, mas as minhas amigas iam todas”</p>
3. Trajetórias de institucionalização	Permanência e estilo de vida na ERPI	Admissão na ERPI	Motivos do ingresso	“ (...) eu quando vim para cá vim e mais o meu marido. Ele estava doente e eu sozinha não conseguia tomar conta dele. Alguns dos filhos estão fora e os que estão cá também tem a vida deles não podiam estra sempre ali ao pé de nós. E então viemos aqui para o lar”
			Satisfação e tempo de permanência	<p>“ (...) está-se aqui muito bem. As raparigas são todas carinhosas. Estamos quentinhos, temos a missinha, temos enfermeira, não nos falta nada”</p> <p>“ (...) agora já estou cá há quatro anos já estou mais do que habituada a isto”</p>
		Vivência na ERPI	Adaptação à ERPI	“ (...) quando viemos para cá levou o seu tempo para nos habituarmos. Em casa estávamos habituados a fazer o que queríamos e quando queríamos e aqui é mais gente não é tudo como agente quer e a nossa casa é sempre a nossa casa”
			Rotinas e partilha de espaços	“ (...) eu no principio estava no quarto eu e o meu marido mas depois ele morreu e tiveram de meter outra pessoa no lugar dele. E gostei porque estar sozinha no quarto de noite custa-me e assim com outra pessoa lá é melhor ”
Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto

3. Trajetórias de institucionalização	Permanência e estilo de vida na ERPI	Vivência na ERPI	<p>Rotinas e partilha de espaços</p> <p>Convivência e grupo de pares</p>	<p><i>“ (...) pois a casa é bem grande, eu se for de uma ponta a outra fico logo cansada, por isso cabemos todos e não precisamos andar aos encontrões uns aos outros”</i></p> <p><i>“ (...) olhe eu quando quero estar sossegada vou para o meu quarto que lá ninguém me chateia”</i></p> <p><i>“ (...) mas isso tem de ser, eu quando estava em minha casa, também tinha horas para comer e para dormir e aqui tem de ser igual ou quem é que se entendia cada uma a fazer o que lhe dá na real gana?”</i></p> <p><i>“ (...) tenho amigas sim, então não havia de ter?! Tenho aqui umas quantas da minha terra e damo-nos todas bem. E também tenho as amigas que me vêm visitar aqui”</i></p> <p><i>“ (...) ai nós juntamo-nos todas aí e mais a animadora a fazer na meia, agora andamos a fazer uns cachecóis. E ela também nos põe a fazer uns jogos e outras coisas e a gente tem de participar, estamos aqui todo dia e temos de fazer alguma coisa para nos distrair”</i></p> <p><i>“ (...) eu dou-me bem com todos até agora nuca me desentendi com ninguém, nem com a colega de quarto nem com os outros que cá estão, nem com as empregadas”</i></p>
		Cultura organizacional	Estrutura organizacional e colaboradores	<p><i>“ (...) as empregadas elas aí andam todos os dias a todas as horas, isto é como nos hospitais, há sempre aqui gente”</i></p> <p><i>“ (...) as empregadas elas aí andam todos os dias a todas as horas, isto é como nos hospitais, há sempre aqui gente”</i></p> <p><i>“ (...) elas têm batas de cores diferentes porque cada uma trabalha em seu sítio, mas elas são todas boas raparigas”</i></p> <p><i>“ (...) eu não, não tenho reclamações a fazer, para mim isto tudo funciona muito bem”</i></p>
Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto

4. <i>Bullying</i> sénior	<i>Bullying</i> incidência, características, intervenientes e efeitos	Práticas de <i>bullying</i>	<p>Identificação dos tipos de agressão prevalentes observados</p> <p>Identificação da frequência e local das ocorrências observadas</p>	<p>“ (...) não somos todos iguais e há pessoas que têm feitios difíceis e é verdade que anda aí uma ou outra pessoa que se mete com os outros. Aquilo que eu já vi às vezes pegam-se por causa dos sítios onde se sentam, isso é verdade”</p> <p>“ (...) já houve aqui uns homens, logo nos primeiros tempos que eu para aqui vim que se pegaram ao murro”</p> <p>“ (...) ui, chamar nomes uns ou outros já ouvi muitas vezes e as corricadas das mulheres também”</p> <p>“ (...) a mim nuca ninguém aqui de dentro deixou de me falar mas acredito que uma ou outra aqui não se fale elas também andam sempre a metre-se na vida umas das outras, então ainda o outro dia a Amélia [nome fictício] estava a li na sala a dizer para quem quisesse ouvir que o marido da Violeta [nome fictício] anda metido com uma mulher lá de fora. E a Violeta é claro ouviu e não gostou, uma que é mentira outra que é verdade, está de ver que se pegaram. Olhe essas duas cá para mim não se falam e devem andar a dizer mal uma da outra para quem as queira ouvir”</p> <p>“ (...) eu essas coisas vi sempre aqui na sala, eu lá para dentro para os quartos dos outros não vou. Por isso se para lá acontece alguma coisa não sei porque não ando por lá”</p> <p>“ (...) bem eu para lhe dizer ao certo não sei isto dos lugares guardados é todos os dias praticamente, se não é num canto é noutro. Mas ele há um grupinho que tem mais a mania de fazer isso, não somos todos assim”</p>
		Intervenientes nas práticas de <i>bullying</i>	Perfil e postura observadas da(s) vítima(s)	<p>“ (...) bem já lhe falei na Violeta e das famas que levantaram ao marido, ela bem diz que é mentira mas a outra [agressora] não se lhe cala”</p>
Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto

4. <i>Bullying</i> sénior	<i>Bullying</i> incidência, características, intervenientes e efeitos	Intervenientes nas práticas de <i>bullying</i>	Perfil e postura observadas da(s) vítima(s)	<p>“ (...) e o que é que se há-de fazer quando se espalha um boato ninguém o segura e a outra [agressora] tem mais lábia começa para ali a dizer para não se sentarem ao pé dela [vítima] porque tem piolhos e olhe, acreditam nela, ela bem diz que não tem, mas fica sempre aquela desconfiança”</p> <p>“ (...) de guardar os lugares? Olhe elas bem reclamam e às vezes até se tratam mal umas às outras mas acabam sempre por sair e dar o lugar”</p> <p>“ (...) não, não, ela [vítima] não se mete com ninguém é a outra [agressora] que se mete com ela e a outra [agressora] é malina e esta [vítima] não se desinça dela”</p> <p>“ (...) sim, sim, já ouvi dizer que ela tem piolhos, uma que anda sempre a dizer isso e nem quer que se sente ao pé dela é a Aurora [nome fictício], essa mete-se com muita gente”</p> <p>“ (...) olhe, que se vai dizer...mulheres! Sempre a meterem-se na vida umas das outras e a falarem mal umas das outras ”</p> <p>“ (...) A Aurora pedir desculpa? Eu nunca vi. Essa não, com o feitio que tem podem estar vinte a dizer uma coisa que só para ser do contra ela diz outra”</p> <p>“ (...) as outras veem as mesmas coisas que eu. Cada uma lá esta no seu canto nem se ajudam nem se estorvam”</p> <p>“ (...) Eu que vou fazer com estas duas camólas [bengalas]? Ainda atiram comigo de cangalhas e depois é que era um trinta e um”</p> <p>“ (...) se alguém diz, esteja calada ou deixe a mulher, ui aquilo vira-se logo à gente como um cão”</p> <p>“ (...) se as empregadas estiverem a passar e alguém estiver pegado apartam mas de resto nunca se vão chamar para apartar”</p>
			Perfil e postura observada do(s) agressor(es)	
			Perfil e postura do(s) espectador(es)	
Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto

4. <i>Bullying</i> sénior	<i>Bullying</i> incidência, características, intervenientes e efeitos	Consequências das práticas de <i>bullying</i>	<p>Efeitos emocionais e psíquicos</p> <p>Espectativa de justiça retributiva/punição</p> <p>Mecanismos de intervenção/prevenção nas práticas de <i>bullying</i></p>	<p><i>“ (...) eu tenho pena da mulherzinha [vítima], ela mete-se muito com ela [agressora]. Mas é como já lhe disse menina eu o que é que lhe posso fazer?”</i></p> <p><i>“ (...) é sempre chato ver este tipo de coisas, uma pessoa quando vem para aqui é para estar em paz, não está para se chatear com estas coisas”</i></p> <p><i>“ (...) acho que ninguém gosta que lhe façam estas coisas, ficam de certeza tristes e aborrecidas e com vontade de ir embora”</i></p> <p><i>“ (...) eu acho muito bem. Acho que sim! Quem não respeita os outros devia ser castigado”</i></p> <p><i>“ (...) ela devia ser proibida de andar a guardar lugares”</i></p> <p><i>“ (...) quem não está bem que se mude, não tem nada que andar a desinquietar os outros. Pessoas que abusam deviam de as mandar embora daqui, não estão uns para penar por causa dos outros”</i></p> <p><i>“ (...) se foi o que eu vi? Eu não vi nada. Mas se alguma fez queixa à direção ou às empregadas não sei de nada, nunca vi nem ouvi nada de diferente”</i></p> <p><i>“ (...) é isso, só são chamados à atenção, que eu tenha visto, quando passa alguém naquela hora, e a única coisa que fazem é passar um recado aos que estão pegados ”</i></p>
---------------------------	---	---	--	--

**ANEXO I – Grelha de análise de conteúdo – Entrevista Chefia
Intermédia**

**GRELHA DE ANÁLISE DE CONTEÚDO – ENTREVISTA CHEFIA
INTERMÉDIA**

Entrevistado/a: Chefia intermédia
Local da entrevista: Lar São José
Duração da entrevista: 65 minutos

Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto
1. Informações gerais sobre a Entrevistada	Perfil pessoal da entrevistada	Género	Feminino
		Idade	49	“ (...) <i>Nasci em 1966</i> ”
		Habilitações literárias	Terceiro ciclo Formação profissional	“ (...) <i>Tenho o nono ano</i> ” “ (...) <i>tenho feito algumas formações, sobre HCCP, o luto, cuidados aos utentes e assim</i> ”
		Estado civil	Casada	“ (...) <i>Estou casada há mais de vinte e cinco anos</i> ”
		Naturalidade	Montalegre	“ (...) <i>Sou aqui da Vila</i> ”
		Profissão	Categoria profissional	“ (...) <i>A minha categoria é encarregada geral</i> ”
			Tempo de serviço Tarefas desempenhadas	“ (...) <i>eu vim para aqui trabalhar logo no primeiro dia que o lar abriu 01 de outubro de 1987</i> ” “ (...) <i>eu já fiz de tudo aqui. Desde tratar dos utentes, a cozinhar, a trabalhar na lavandaria, a servir de motorista... de tudo mesmo. E sempre que faz falta continuo a fazer de tudo</i> ”
2. Origem, trajetórias e relacionamento sociofamiliares	Caracterização do agregado, economia e convívio familiar, e o grupo de pares	Contexto familiar e económico	Composição agregado familiar	“ (...) <i>Sou eu e o meu marido e a minha filha mais nova, a mais velha já tem a vida dela casou e tem a casinha dela</i> ”
			Nº de filhos	“ (...) <i>Tenho duas filhas, uma com trinta e a outra com vinte e dois</i> ”
			Netos	“ (...) <i>Já tenho dois netinhos, um casalinho, a mais velha tem cinco anos e o menino tem cinco mezinhas</i> ”
			Contribuição para a economia familiar	“ (...) <i>Graças a Deus estamos todos empregados, os ordenados não são grandes, mas dão para viver</i> ”
Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto

2. Origem, trajetórias e relacionamento sociofamiliares	Caracterização do agregado, economia e convívio familiar, e o grupo de pares	Relacionamento /convívio familiar	<p>Valores e normas</p> <p>Laços e conflitos familiares</p> <p>Castigos/ admoestação física</p> <p>Abuso verbal, emocional</p>	<p>“ (...) somos gente simples, não temos grandes manias, é viver o dia a dia com o que temos e tocar a vida para a frente como se pode”</p> <p>“ (...) sempre fomos uma família muito unida, agora cada um tem a sua vida mas mesmo assim a cada passo juntamo-nos todos ou na casa deste ou daquele”</p> <p>“ (...) quando estava a crescer eramos cinco irmãos e os meus pais não nos eram de brincadeiras, se um estava a interpicar com o outro apanhavam os dois”</p> <p>“ (...) não os meus pais sempre foram de poucas falas, não gostavam de dizer as coisas mais de uma vez”</p>
		Relacionamento /convívio grupo de pares	<p>Grupo de pares na infância/ juventude</p> <p>Grupo de pares na vida laboral</p> <p>Grupo de pares alegada existência de comportamentos de bullying no trabalho</p>	<p>“ (...) eu tinha o meu grupo de amigas na escola, eramos todas mais ou menos da mesma idade, aqui da Vila, e todas da mesma turma”</p> <p>“ (...) eu casei muito nova, ainda adolescente, por isso na juventude não tinha aquele grupo de amigas para sair e ir tomar um café”</p> <p>“ (...) eu aqui em termos de trabalho trato-as todas de igual, mas fora daqui tenho algumas que as considero mais do que colegas de trabalho, são mesmo amigas”</p> <p>“ (...) temos aqui colegas com um feitio que não é fácil. São muitas mulheres juntas e muitas com uma pontinha de língua que se fossem víboras e a mordessem morriam envenenadas”</p> <p>“ (...) olha com jeitinho conseguias estudá-las a elas e ias ver que há aqui umas quantas do bullying aqui no trabalho”</p>
Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto

3. Trajetórias de institucionalização	Permanência e estilo de vida na ERPI	Admissão na ERPI	<p>Motivos do ingresso</p> <p>Características genéricas dos utentes</p>	<p><i>“ (...) temos alguns que estão ótimos e isto é tipo hotel, entram e saem conforme lhe apetece. Mas a grande maioria vem ter connosco porque a idade já pesa e estão sozinho, não podem trabalhar, e não tem quem lhe faça as coisas porque agora o conselho está cada vez mais deserto, a vizinhança está para fora, os filhos muitos deles no estrangeiro, e ninguém está bem sem ter alguém que o ampare”</i></p> <p><i>“ (...) quando é nas épocas festivas há sempre um aumento das inscrições. Os filhos vêm ao Natal ou passar as férias de verão e chegam cá e veem os pais mal estimados e é quando nos vêm procurar”</i></p> <p><i>“ (...) os nosso utentes são já bastante envelhecidos, poucos são aqueles que têm sessenta e cinco anos é tudo dos setenta e muitos para cima e a grande maioria anda nos oitenta e tais”</i></p> <p><i>“ (...) são poucos os que tem a quarta classe, muitos sabem assinar o nome mas nada mais do que isso”</i></p> <p><i>“ (...) desde sempre que tivemos mais mulheres do que homens, e mesmo na lista de espera para virem para aqui, são muitas mais as mulheres que estão inscritas, há muitas mais viúvas do que viúvos”</i></p> <p><i>“ (...) quase todos os que têm filhos, não os têm cá, estão todos ou para a França ou para a América um ou outro na Suíça, no Luxemburgo e na Andorra, mas a maioria na França e na América”</i></p> <p><i>“ (...) a grande maioria deles trabalhou quase toda a vida na agricultura, muitos ainda agora mesmo estando aqui, recebem subsídios agrícolas. E depois ainda temos uns quantos que foram emigrantes na França ou na América. Por isso não são pessoas carenciadas economicamente”</i></p>
Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto

3. Trajetórias de institucionalização	Permanência e estilo de vida na ERPI	Admissão na ERPI	<p>Características genéricas dos utentes</p> <p>Satisfação e tempo de permanência</p>	<p><i>“(…) e temos aqueles que lhe clamamos os “nossos” porque não tem nada nem ninguém. A esses a Instituição dá-lhe tudo, roupa, calçado, medicamentos, tudo o que lhes faz falta”</i></p> <p><i>“(…) é muito raro irem embora, mas todos aqueles que foram mais cedo ou mais tarde volta a formalizar inscrição para poderem voltar. Mas quando se arrependem, já é tarde, as vagas são logo ocupadas”</i></p> <p><i>“(…) temos aqui utentes connosco há mais de vinte anos. Já passou por aqui muita gentinha. Já tivemos cá casos de termos os pais com utentes e depois os filhos anos mais tarde também virem a ser nossos utentes”</i></p>
		Vivência na ERPI	<p>Adaptação à ERPI</p> <p>Rotinas e partilha de espaços</p>	<p><i>“(…) nós damos um mês de experiência e normalmente quando se aguentam cá um mês não vão mais embora. Custa sempre nos primeiros dias, mas depois acabam por se habituar e gostar de cá estar”</i></p> <p><i>“(…) é uma casa grande mas como qualquer casa de família têm de haver regras ou ninguém se entende. Nós aqui temos horários tanto para as trabalhadoras como para os utentes, como para os familiares dos utentes. Há horas de visitas, horas para as refeições, para as atividades, para as higiènes...”</i></p> <p><i>“(…) temos quartos de uma, duas e três pessoas, mas a grande maioria é de duas pessoas. E temos utentes que gostariam de um quarto individual mas outros fazem questão de ter com quem partilhar o quarto, não querem estrar sozinhos”</i></p> <p><i>“(…) os refeitórios e salas de estar são grandes espaços de convívio e é principalmente na sala de estar que a maioria dos utentes se concentra a maior parte do dia e convive uns com os outros”</i></p>
Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto

3. Trajetórias de institucionalização	Permanência e estilo de vida na ERPI	Vivência na ERPI	Convivência e grupo de pares	<p>“ (...) eles lá têm os grupos deles. É conforme os gostos. Uns juntam-se para jogar às cartas e outros para ir ver jogar. Por sinal temos alguns batoteiros. Há um grupo das senhoras que gosta do croché e de fazer na malha, outros não param por cá mal acabam a refeição saem e vão dar a sua voltinha pela Vila”</p> <p>“ (...) A animadora lá vai convencendo um ou outro a alinhar nas atividades que ela propõe, outros simplesmente ficam no seu canto a dormir e na expectativa de que ninguém os chateie”</p> <p>“ (...) E muitos juntam-se com os da mesma terra porque se conhecem de outras vidas anteriores ao internamento aqui no lar e alguns até são parentes uns dos outros”</p>
		Cultura organizacional	<p>Estrutura organizacional e colaboradores</p> <p>Regras de funcionamento</p>	<p>“ (...) a casa está dividida em áreas funcionais, temos o setor da cozinha, da lavanderia, dos serviços administrativos, e temos a parte dos cuidados diretos aos utentes, são mais de quarenta mulheres que trabalham aqui para assegurar o serviço vinte e quatro horas por dia, nós nunca fechamos”</p> <p>“ (...) é um trabalho gratificante mas muito pesado, lidar com eles nem sempre é fácil, são muitos cada um tem as suas manias e as suas vontades e não dá para agradar a todos têm de existir regras para gerir tudo ou era um caos, cada um a mandar para seu lado. Tem de haver sempre bom senso para gerir este tipo de instituições, é um trabalho exigente e continuado”</p> <p>“ (...) os utentes têm direitos mas também têm deveres e esses deveres passam precisamente por respeitar os colegas, os trabalhadores, acatar as regras estipuladas”</p>
Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto

4. <i>Bullying</i> sénior	<i>Bullying</i> incidência, características, intervenientes e efeitos	Práticas de <i>bullying</i>	<p>Conhecimentos/noções acerca do fenómeno do <i>bullying</i></p> <p>Identificação dos atos perpetrados, frequência e local das ocorrências</p>	<p>“ (...) <i>ai havia sim bullying na minha época de escola. Isso há-de haver sempre um ou outro que queira mandar nos mais fracos</i>”</p> <p>“ (...) <i>as minhas raparigas na escola também, a mais nova uma altura riam-se da maneira como ela comia e ela não me queria ir comer à cantina da escola, e não sei porquê, porque ela comia da mesma forma que os outros</i>”</p> <p>“ (...) <i>e pensando bem eu até fui vítima disso. Foi no primeiro dia que fui para a escola primária, nuca mais me esquece, a minha mãe vestia-me uns vestidos curtos e quando cheguei à escola começaram a gozar comigo a dizer que iam juntar dinheiro para me comprar o pano para fazer o resto do vestido. Eu era a mais pequena, não conhecia ninguém, fui para casa a chorar a pedir que a minha mãe me mudasse a roupa. E andei nisto da escola para casa para mudar de roupa umas três vezes, e eles sempre a fazer troça, se não era de uma coisa era de outra. À terceira vez que apareço em casa a minha mãe já chateada, deu-me duas palmadas pegou-me na mão e levou-me ela à escola, chegou lá, passou um raspanete tal àquela criança toda, olha, remédio santo, nuca mais se meteram comigo</i>”</p> <p>“ (...) <i>eles estão mais concentrados na sala de estar e é lá que passam mais tempo e bem, onde há muita gente mais sedo ou mais tarde há sempre birrinhas e quezílias. Pegam-se com frequência por causa da roupa e dos pertences pessoais. Passam a vida a dizer que fulano ou sicrano lhe roubou a roupa</i>”</p> <p>“ (...) <i>tem havido uma ou outra situação de agressão física mas algo muito esporádico, depois com o uso de bengalas e tal as coisas azedam. Mas a pancadaria é sempre entre homens, as mulheres essas batem mais com a língua</i>”</p>
Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto

4. <i>Bullying</i> sénior	<i>Bullying</i> incidência, características, intervenientes e efeitos	Práticas de <i>bullying</i>	<p>Identificação dos atos perpetrados, frequência e local das ocorrências</p> <p>Reconhecimento da existência de práticas de <i>bullying</i> sénior</p>	<p>“ (...) os <i>palavrões</i> e os <i>insultos</i> isso é o pão nosso de cada dia. É uma constante aqui, assim como as <i>pegas</i> por causa da <i>má-língua</i> e do <i>vai e vem</i> de <i>corricos</i>”</p> <p>“ (...) realmente é verdade, é todos os dias <i>pegados</i> à conta da reserva de lugares, e então quando vão almoçar e voltam para a sala de estar é que eles se <i>pegam</i> por causa de quem senta onde. Mas <i>nuca</i> tinha visto isso com sendo uma forma de <i>bullying</i>, realmente eles <i>excluem-se</i> uns aos outros”</p>
		Intervenientes nas práticas de <i>bullying</i>	<p>Perfil e postura da(s) vítima(s)</p> <p>Perfil e postura do(s) agressor(es)</p> <p>Perfil e postura do(s) espectador(es)</p>	<p>“ (...) o nível de debilidade física e estados mais ou menos avançados de demência que fazem uns estar mais dependentes do que outros e é claro que aqueles que estão mais válidos às vezes aproveitam-se disso para fazerem o que lhes apetece”</p> <p>“ (...) temos aqui alguns <i>utentes</i> que são mais <i>introvertidos</i> e como são mais <i>tímidos</i> são um pouco <i>postos de lado</i>”</p> <p>“ (...) às vezes são muito <i>cruéis</i> uns com os outros, sabem pôr o dedo na ferida, sabem mesmo explorar as <i>magoas</i> uns dos outros, ou porque não tem visitas ou se estão a ficar um pouco mais esquecidos eles apontam logo isso, não deixam escapar nada, atiram logo com isso à cara”</p> <p>“ (...) Mas a <i>pancadaria</i> é sempre entre homens, as mulheres essas batem mais com a língua”</p> <p>“ (...) muitos estão aqui e não se metem com ninguém, não querem saber se chove ou faz sol. Outros metem o nariz em tudo onde não são chamados, a <i>zaragata</i> pode não ser com eles mas eles vão se lá meter o <i>bedelho</i> e é conforme a lua, tanto ajudam à <i>zaragata</i> como <i>apartam</i>”</p>
Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto

4. Bullying sénior	<i>Bullying incidência, características, intervenientes e efeitos</i>	Intervenientes nas práticas de <i>bullying</i>	Perfil e postura do(s) espectador(es)	<i>“ (...) muitos não ligam ao que se passa à sua volta”</i>
		Consequências das práticas de <i>bullying</i>	<p>Efeitos emocionais e psíquicos</p> <p>Postura dos profissionais</p> <p>Mecanismos de intervenção/prevenção nas práticas de <i>bullying</i></p>	<p><i>“ (...) bem quando há algum desentendimento as pessoas envolvidas ficam visivelmente aborrecidas”</i></p> <p><i>“ (...) sempre que alguém presencia alguma postura menos própria intervém. Mas que se possa dizer que agem porque reconhecem certas posturas como bullying não, até porque ligamos isso mais às crianças na escola, se bem que se diz que ser velho é ser criança duas vezes mas nós vemos isso com comportamentos próprios deles por estarem aqui no lar”</i></p> <p><i>“ (...) A história do guardar os lugares, acontece e pegam-se e nós apartamos mas é para acalmar os ânimos e repor a ordem não se pode considerar uma intervenção planeada ou uma prática de prevenção”</i></p> <p><i>“ (...) Ai não! Não registamos quando eles se pegam e chamam nomes uns aos outros ou dizem uns palavrões. Se fossemos a fazer isso, já viste? Não fazíamos mais nada se não andar a preencher fichas. Eles são oitenta, acho que não há dia nenhum em que um ou outro não chame nomes a alguém ou diga uma dúzia de asneiras”</i></p> <p><i>“(...) não, nós o que temos são os formulários para registar as ocorrências. Preenchemos aquilo e depois entregamos à Direção e depois eles lá decidem o que fazer. Normalmente dão só um raspanetezito”</i></p>
Tema	Categorias	Subcategorias	Indicadores/ Unidades de Registo	Unidades de Contexto

4. <i>Bullying</i> sénior	<i>Bullying</i> incidência, características, intervenientes e efeitos	Consequências das práticas de <i>bullying</i>	<p>Mecanismos de intervenção/prevenção nas práticas de <i>bullying</i></p> <p>Espectativa de justiça retributiva/punição</p>	<p><i>“ (...) no regulamento interno há qualquer coisa sobre procedimentos disciplinares se há outros mecanismos, desconheço”</i></p> <p><i>“ (...) faz falta claro que faz, é preciso que elucidem as pessoas para os diferentes tipos de bullying, sem formação e sem informação nada muda e as pessoas também não ficam esclarecidas. Eu agora depois da entrevista já vou ver algumas coisas com outros olhos, havia coisas que me passavam ao lado”</i></p> <p><i>“ (...) parecem-me justo que haja formas de punir estes comportamentos. Não podemos admitir que uns importunem os outros seja por que motivo for. Aqui são todos tratados da mesma forma, uns não são mais do que os outros. Por isso têm de ser chamados à razão e ser responsabilizados pelo que fazem uns aos outros. Chamar o utente e mesmo os familiares deles”</i></p>
---------------------------	---	---	--	--

ANEXO J – Grelha de Observação

G R E L H A									
Dimensão		Variável							
BULLYING DIRECTO		Agressão Física		Forçar	Obrigar	Bloquear	Extorsão	Roubar	Bater, (
				Inculcar	Atribuir	Intimidar	Ridicularizar		

OBS.: _____

Grelha de observação n.º: _____

ANEXO K – Inquérito por questionário

INQUÉRITO POR QUESTIONÁRIO HETEROADMINISTRADO

O presente questionário surge no âmbito do Mestrado em Serviço Social - 2º Ciclo e tem como principal objectivo a recolha de dados para um estudo sobre o *Bullying* Sénior, uma forma de violência interpessoal. Como tal, seguem-se uma série de questões sobre a sua vida no lar e a convivência com os seus pares.

As suas respostas são anónimas e os dados recolhidos servirão unicamente para este estudo.

- Por favor oiça atentamente cada pergunta antes de dar qualquer resposta;
- Por favor escolha a opção que melhor expresse a sua vivência.

Obrigada pela sua colaboração!

CARACTERIZAÇÃO DO INQUIRIDO

Género: Masculino ☐ Idade _____ Estado Civil _____
Feminino ☐ Tempo de permanência no Lar _____

QUESTÕES ACERCA DE SER VÍTIMA DE *BULLYING*

A. QUESTÕES SOBRE *BULLYING* DIRECTO - FORMAS FÍSICAS

1. Durante os últimos 6 meses outro utente:	Nunca	Uma vez	Mais de uma vez
1.1 Empurrou-o (a)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Bateu-lhe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Deu-lhe pontapés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Roubou-lhe alguma coisa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 Estragou-lhe alguma coisa de propósito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6 Forçou-o (a) a comportamentos sexuais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7 Obrigou-o (a) à realização de tarefas servis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.8 Não o (a) deixou passar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.9 Ameaçou-o (a)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

B. QUESTÕES SOBRE *BULLYING* DIRECTO - FORMAS VERBAIS

1. Durante os últimos 6 meses outro utente:	Nunca	Uma vez	Mais de uma vez
1.1 Disse-lhe palavrões	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Chamou-lhe nomes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Deu-lhe uma nomeada ruim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Gozou consigo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 Disse coisas desagradáveis sobre a sua aparência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

C. QUESTÕES SOBRE *BULLYING* INDIRECTO – COMPORTAMENTOS ANTI-SOCIAIS

1. Durante os últimos 6 meses outro utente:	Nunca	Uma vez	Mais de uma vez
1.1 Disse mentiras sobre si	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Deixou de lhe falar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Fez com que outros utentes lhe deixassem de falar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Falou mal de si	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 Arremedou-o (a)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6 Não o (a) deixou sentar onde você queria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7 Não o (a) deixou fazer parte do grupo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.8 Ignorou-o (a)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.9 Fez-lhe caretas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.10 Não o (a) deixou ficar sossegado (a) no seu próprio espaço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

D. QUESTÕES GERAIS SOBRE *BULLYING* – VÍTIMAS**1. Quem lhe fez estas coisas, homens ou mulheres?**

Não me fizeram nada	<input type="checkbox"/>
Sempre o mesmo homem	<input type="checkbox"/>
Foram vários homens diferentes	<input type="checkbox"/>
Sempre o mesmo grupo de homens	<input type="checkbox"/>
Sempre a mesma mulher	<input type="checkbox"/>
Foram várias mulheres diferentes	<input type="checkbox"/>
Sempre o mesmo grupo de mulheres	<input type="checkbox"/>

2. Contou a alguém o que lhe fizeram?

- Não me fizeram nada ☐
- Não contei a ninguém ☐
- Contei às empregadas ☐
- Contei a elementos da chefia ☐
- Contei aos meus familiares e amigos ☐
- Contei a outros utentes ☐

3. Por que razão não contou a ninguém?

- Não me fizeram nada ☐
- Eu contei a alguém ☐
- Por que tive medo de represálias ☐
- Por que não iria fazer com que par (em) de me tratar assim ☐
- Porque não iriam castigar ninguém ☐

QUESTÕES ACERCA DE SER ESPECTADOR

E. QUESTÕES SOBRE *BULLYING* DIRECTO - FORMAS FÍSICAS

1. Durante os últimos 6 meses viu ser feito a outro (s) utente (s):	Nunca	Uma vez	Mais de uma vez
1.1 Ser empurrado (a)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Baterem-lhe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Darem-lhe pontapés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Roubarem-lhe alguma coisa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 Estragarem-lhe alguma coisa de propósito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6 Forçarem-no (na) a comportamentos sexuais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7 Obrigá-lo (la) à realização de tarefas servis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.8 Não o (a) deixarem passar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.9 Ameaçar que lhe batiam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

F. QUESTÕES SOBRE *BULLYING* DIRECTO - FORMAS VERBAIS

1. Durante os últimos 6 meses ouviu ser dito a outro utente:	Nunca	Uma vez	Mais de uma vez
1.1 Dizerem-lhe palavrões	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Chamarem-lhe nomes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Darem-lhe uma nomeada ruim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Gozarem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 Dizerem coisas desagradáveis sobre a sua aparência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

G. QUESTÕES SOBRE *BULLYING* INDIRECTO - COMPORTAMENTOS ANTI-SOCIAIS

1. Durante os últimos 6 meses presenciou outro utente a:	Nunca	Uma vez	Mais de uma vez
1.1 Dizer mentiras sobre outro (a) utente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Deixar de falar a outro (a) utente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Fazer com que deixem de falar com outro utente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Falar mal de outro (a) utente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 Arremedar outro (a) utente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6 Não deixar sentar outro (a) utente onde queria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7 Não deixar que outro (a) utente faça parte do grupo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.8 Ignorar outro (a) utente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.9 Fazer caretas a outro (a) utente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.10 Não deixar que outro (a) utente fique sossegado (a) no seu próprio espaço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

H. QUESTÕES GERAIS SOBRE *BULLYING* – ESPECTADORES

1. O que fez sobre estas coisas que viu e/ou ouviu?

- Não vi nem ouvi nada ☐
- Não fiz nada ☐
- Defendi o (a) utente vítima ☐
- Contei a uma empregada ☐
- Ajudei o (a) utente agressor a fazer estas coisas ☐

QUESTÕES ACERCA DE SER AGRESSOR

I. QUESTÕES SOBRE *BULLYING* DIRECTO - FORMAS FÍSICAS

1. Durante os últimos 6 meses fez isto a outro utente:	Nunca	Uma vez	Mais de uma vez
1.1 Empurrou-o (a)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Bateu-lhe	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Deu-lhe pontapés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Roubou-lhe alguma coisa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 Estragou-lhe alguma coisa de propósito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6 Forçou-o (a) a comportamentos sexuais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7 Obrigou-o (a) à realização de tarefas servis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.8 Não o (a) deixou passar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.9 Ameaçou-o (a)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

J. QUESTÕES SOBRE *BULLYING* DIRECTO - FORMAS VERBAIS

1. Durante os últimos 6 meses fez isto a outro utente:	Nunca	Uma vez	Mais de uma vez
1.1 Disse-lhe palavrões	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Chamou-lhe nomes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Deu-lhe uma nomeada ruim	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Gozou consigo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 Disse coisas desagradáveis sobre a sua aparência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

K. QUESTÕES SOBRE *BULLYING* INDIRECTO – COMPORTAMENTOS ANTI-SOCIAIS

1. Durante os últimos 6 meses fez isto a outro utente:	Nunca	Uma vez	Mais de uma vez
1.1 Disse mentiras sobre si	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2 Deixou de lhe falar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3 Fez com que outros utentes lhe deixassem de falar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4 Falou mal de si	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.5 Arremedou-o (a)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.6 Não o (a) deixou sentar onde você queria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.7 Não o (a) deixou fazer parte do grupo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.8 Ignorou-o (a)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.9 Fez-lhe caretas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.10 Não o (a) deixou ficar sossegado (a) no seu próprio espaço	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

L. QUESTÕES GERAIS SOBRE *BULLYING* – AGRESSORES

1. A quem fez estas coisas, a homens ou mulheres?

- Não fiz nada ☐
- Sempre ao mesmo homem ☐
- A vários homens diferentes ☐
- Sempre à mesma mulher ☐
- A várias mulheres diferentes ☐

2. Foi chamado (a) à atenção pelo que fez?

- Não fiz nada ☐
- Nuca fui chamado (a) à atenção ☐
- Às vezes sou chamado (a) à atenção ☐
- Sou sempre chamado (a) à atenção ☐

3. Normalmente quem é que o (a) chamava à atenção?

- Não fiz nada ☐
- Nuca fui chamado (a) à atenção ☐
- Pelas empregadas ☐
- Pela chefia ☐
- Por outros utentes ☐

4. Que castigo lhe deram pelo que fez?

- Não fiz nada ☐
- Nuca fui castigado (a) ☐
- Repreensão verbal ☐
- Repreensão escrita ☐
- Outra Qual? _____ ☐

TERMINOU AQUI O QUESTIONÁRIO.

Muito obrigada pela sua colaboração!